หนังสืออ้างอิง
(REFERNCE BOOK)
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ชัยพร อินทะพรม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ช
352.34
ช395ค
2558
600100060663
หอสมุดส่วนกลาง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
สิงหาคม 2558
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มมร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อันไม่สมควร
โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด่วน

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายชัยพร อินทะพรม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ดร.ไพชัย พื้นชะภู)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญฺญารุโณ)
วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

5620750332031 : สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/การให้บริการสาธารณะ/หลักสังคหวัตถุ 4

ชัยพร อินทะพรม : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. (RESIDENTS' SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES FOLLOWING BUDDHISM'S BASES OF SOCIAL SOLIDALITY AT TAMBON NASAENG MUNICIPALITY IN SELAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์,ประ.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์),รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์, ร.ม.(การปกครอง) , 158 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ห้าระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) กับการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตาม

หลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน สม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และควรให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า

5620750332031 : MAJOR: POLITICAL SCIENCE, M.A. Pol. Sc. (GOVERNMENT)
KEYWORDS : SATISFACTION / PUBLIC SERVICES SERVICES / BUDDHISM'S FOUR BASES OF SOCIAL SOLIDARITY

CHAIYAPHON INTHAPHROM: RESIDENTS' SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES FOLLOWING BUDDHISM'S BASES OF SOCIAL SOLIDARITY AT TAMBON NASAENG MUNICIPALITY IN SELAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE, ADVISORY COMMITTEE: SUWAT JITJUN, Ph.D.; UDOM PIRIYASING, M.A., (GOVERNMENT) ASSOC. PROF; 158 PP, B.E. 2015.

The purposes of this thesis were aimed: 1) to study residents' satisfaction with public services following Buddhism's four bases of social solidarity at Tambon Nasaeng Municipality in Roi Et's Selaphum district, 2) to compare their public services based on its four bases of social solidarity to variables of their genders, ages, educational levels and careers, and 3) to examine suggestions for enhancing its public services. The sample size comprised household heads or representatives living in its authorized area, numbering 1,136 individuals. The sampling group was set through Taro Yamane's table, gaining 296 individuals. The research instrument was five-rating scale questionnaires with the reliability of the entire questions amounting to 0.92. The statistics utilized for data analyses incorporated frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA).

Outcomes of research findings: 1) Residents' satisfaction with Tambon Nasaeng Municipality's public services following Buddhism's four bases of social solidarity has been rated at 3rd scale in the overall aspect. When taking a single one into account, one aspect has been scored at 4th scale, and other three aspects have been made at 3rd scale. All aspects ranked in descending orders of means include: fair services, punctual services, sufficient services, progressive service and continual services respectively. 2) The hypothesis testing results have been found that variables of their genders, ages, educational levels and careers have shown no significant differences in its services following its four bases of social solidarity both in the overall aspect and a single one. Thereby, they are not conducive to the reformulated hypothesis.

3) Suggestions for rendering its public services following Buddhism's four bases of social solidarity in descending orders of frequencies: First, Tambon Nasaeng

Municipality should try to steer their welfares and undertake public benefits, including helping improve, promote and develop their life qualities in locales to be better than they really are. Secondly, it should regularly and equally pay attention to residents' well beings, as well as perceiving problems and resolving them continually. Finally, it should give infrastructural services and life qualities to have been progressive.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมภู ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุลิก และรองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่องจนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ดร.ประพิศ โบราณมูล นายวัฒยากรณ์ แน่นอุดร และนางสาวปฏิมากรณ์ โคกลือขา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทน ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกวิทยาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแด่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

ชัยพร อินทะพรม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ
ประกาศคุณูปการ ..... ช
สารบัญ ..... ฌ
สารบัญตาราง ..... ฎ
สารบัญภาพ ..... ฐ
สารบัญคำย่อ ..... ฑ
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 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย 5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 35
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสังหคหวัตถุ4 37
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น 44
2.6 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย 51
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 53
2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 58
3 วิธีดำเนินการวิจัย 59
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 59
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง 59

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 62
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 62
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 65
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 66
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 67
3.8 การวิจัยเชิงคุณภาพ 70
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 72
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 72
4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 73
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 74
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 102
5.1 สรุปผล 103
5.2 อภิปรายผล 106
5.3 ข้อเสนอแนะ 116
บรรณานุกรม 121
ภาคผนวก 126
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย 127
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องเพื่อการวิจัย 129
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล 133
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 135
ภาคผนวก จ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 143
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 145
ภาคผนวก ช แบบสัมภาษณ์ 147
ประวัติผู้วิจัย 158

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหัวหน้าครัวเรือน แต่ละหมู่บ้าน จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ..... 61

4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 74

4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 74

4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... 75

4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 75

4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน..... 76

4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ..... 77

4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวมและรายข้อ..... 78

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมและรายข้อ..... 79

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวมและรายข้อ..... 80

4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ..... 81

4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 82

4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ 84
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ 85
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านจำแนกตามอายุ 87
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 88
4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 90
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ 91
4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ 93
4.19 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 94

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 58

มหามกุฏราชวิทยาลัย

สารบัญคำย่อ

คำย่อเกี่ยวกับพระไตรปิฎกในวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2534 ในการอ้างอิงนี้ ได้ใช้ชื่อย่อคัมภีร์ไว้ในเชิงอรรถของวิทยานิพนธ์ ดังนี้

ก.คำย่อเกี่ยวกับพระไตรปิฎก

คัมภีร์ในพระสุตตันตปิฎก (ฉบับภาษาไทย)	
คำย่อ	คำเต็ม
ที.ปา.	สุตฺตนฺตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฏิกวคฺค

การอ้างอิงพระไตรปิฎกในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ใช้การอ้างอิงแบบ 3 ตอน เป็นการอ้างอิงพระไตรปิฎก อ้างชื่อคัมภีร์ เลขเล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น ขุ.ธ. 25/160/82. หมายถึง ขุทฺทกนิกาย ธมฺมปท เล่ม 25 ข้อ 160 หน้า 82.

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่สมัยการปกครองแบบสมบูรณาญาณสิทธิราช พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขในการปกครองประเทศ โดยให้การดูแลทุกสุขของประชาชนโดยผ่านการใช้หลักธรรมในการบริหารจัดการบ้านเมือง พระมหากษัตริย์ทุก ๆ พระองค์จะทรงใช้หลักธรรมในการสงเคราะห์เอื้อเฟื้อแก่ประชาชนของพระองค์เอง และสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่พระมหากษัตริย์ทรงใช้ในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ ทาน ให้ปันสิ่งของสงเคราะห์เอื้อเฟื้อแก่ประชาชน ปิยวาจา พูดไพเราะน่านับถือแก่ประชาชน อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่ประชาชนของพระองค์ และสมานัตตตา พระองค์จะประพฤติประโยชน์สม่ำเสมอแก่ประชาชน (ที.ปา.11/140/167) และหลังจากได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ก็ได้มีการบริหารจัดการบ้านเมืองโดยผ่านการกระจายอำนาจสู่ประชาชนเองเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบ โดยผ่านตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารบ้านเมืองตามหลักกฎหมาย และระเบียบที่ได้วางไว้ อย่างไรก็ดีทุกรัฐบาลที่ได้เข้ามาบริหารบ้านเมืองโดยมากจะมุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก จะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ. 2546 สำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบว่าด้วยกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม ต้องมีความโปร่งใส มีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งกำหนดโครงการเพื่อปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล หลักธรรมนอกจากจะเป็นหลักในการบริหารบ้านเมืองที่ดีแล้วยังมุ่งเน้นถึงการให้บริการที่ดีด้วย (ไชยวัฒน์ ค้ำชู, 2548, หน้า 28) เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ขึ้นต่อรัฐบาล โดยจัดตั้งขึ้น เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการในด้านเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย การปกครองท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินการให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานหลักในการดูแล และตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อบริการสาธารณะอย่างมี

ประสิทธิภาพตลอดจนการสร้างรูปแบบการปกครองตนเองเพื่อสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในหลายมาตราว่า รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นของตนเองได้ รวมทั้งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารบุคคล การเงิน การคลังและมีหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตการปกครองนั้น จึงเป็นหน่วยหลักที่จะต้องคอยให้บริการสาธารณะในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้งานบริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพ

หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลาย คือร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน จะเห็นได้ว่าหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสอดคล้องกับการให้บริการและส่งเสริมหลักการให้บริการให้มีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างมาก (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2543, หน้า 167 - 168)

เทศบาลตำบลนาแซงได้ยกฐานะขึ้นเป็นสภาตำบลนาแซง เมื่อปี พ.ศ. 2514 แล้วในปี พ.ศ. 2540 กระทรวงมหาดไทยได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาแซง ต่อมา วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเสลภูมิ ที่ผ่านมาการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ยังไม่อาจทราบได้ว่าการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพราะจากการสังเกต และได้พูดคุยกับประชาชนทั่วไปทำให้ทราบได้ว่าการดำเนินงานบริหารจัดการตามระเบียบบทบัญญัติที่ได้กำหนดไว้ตามอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะบทบัญญัติเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะใน 5 ด้าน ยังไม่สามารถให้บริการมีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ เพราะการดำเนินงานบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะอาจยังขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ดีพอ หลักสังคหวัตถุ 4 ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นหลักธรรมที่สอดคล้องกับการให้บริการสามารถ

พัฒนาการบริการสาธารณะได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นหลักธรรมที่มุ่งเน้นในการเอื้อประโยชน์และจิตใจกับประชาชนโดยตรง

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นนักศึกษามหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์การปกครอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ห้าด้าน คือ

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2) ด้านการให้บริการตรงเวลา

3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ได้แก่ การเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,136 คน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในส่วนที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ได้รับการบริการภายในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนโดยรวม (Public interest) เพื่อจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคงของรัฐ รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ในการดำรงชีวิตให้ประชาชน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงหลักการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการที่ จอห์น ดี มิลเลตต์ (John D.Millett) สรุปไว้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ห้า ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service)
5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักวิธีสงเคราะห์ เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจ ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล คนอื่น เพื่อให้เกิดความรักใคร่นับถือ หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มี 4 ประการ คือ

1) ทาน หมายถึง การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี

2) ปิยวาจา หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างไพเราะ

3) อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา

4) สมานัตตตา หมายถึง การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในห้าด้าน

1) **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง ทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ปิยวาจา การพูดจา และให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะตลอดถึงให้การช่วยเหลือแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค

2) **ด้านการให้บริการตรงเวลา** หมายถึง ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด ปิยวาจา พูดจาเป็นเป็นประโยชน์ และพูดจาเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ให้ไว้กับประชาชน อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหมาย สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย

3) **ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง** หมายถึง ทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนชำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิต อย่างพอเพียง ปิยวาจา พูดจาประชาสัมพันธ์ให้รู้ความข่าวสารท้องถิ่น พร้อมทั้งประชาชนสัมพันธ์ร่วมรณรงค์สร้างความเข้าใจอันดีงาม เพื่อให้เกิดความสมานสามัคคีในท้องถิ่นอย่างพอเพียง อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ อย่างพอเพียง สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

4) **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** หมายถึง ทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความต่อเนื่อง ปิยวาจา พูดจา เชิญชวนประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงซ่อมแซมถนนไฟส่องแสงสว่าง ได้อย่างต่อเนื่อง สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่าง เท่าเทียมเสมอกัน สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์

ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า ปิยวาจา พูดจาเป็นประโยชน์ โดยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และร่วมพัฒนาท้องถิ่น ให้เกิดความเจริญก้าวหน้า อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยเหลือแก้ไขปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้มีความเจริญก้าวหน้า สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า

เทศบาลตำบล หมายถึง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบล และเทศบาลตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้ยกฐานะขึ้นเป็นสภาตำบลนาแซง เมื่อปี พ.ศ. 2514 แล้วในปี พ.ศ. 2540 กระทรวงมหาดไทยได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาแซงตำบลนาแซง วันที่ 27 ตุลาคม 2552 ในพื้นนี้หมายถึง เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ดังนี้

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสองเพศ คือ (1) เพศชาย และ (2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ จำแนกเป็นสามช่วงอายุ คือ (1) ต่ำกว่า 35 ปี (2) 36 – 48 ปี และ (3) 49 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสามระดับการศึกษา คือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และ (3) อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป

4) การประกอบอาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสี่กลุ่มอาชีพ คือ (1) เกษตรกรรม (2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (3) รับจ้าง/ลูกจ้าง และ(4) รับราชการ/พนักงานของรัฐ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในหัวข้อต่อไปนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ 4
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2.6 สภาพพื้นที่ใช้ในการวิจัย
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความหมายของความพึงพอใจ องค์ประกอบความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการให้บริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ในการศึกษา ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2519, หน้า 359) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า "เป็นการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะได้ดีตามไปด้วย"

ประสาท อิศรปรีดา (2524, หน้า 35) ให้ความหมายของ"ความพึงพอใจ" หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานที่ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใด โดยมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

หรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปใน ทางใด"

สนิท เหลือบุญนาค (2529, หน้า 20) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าหมายถึง "ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในทางบวกพึงพอใจ นิยม ชมชอบ สนับสนุน เจตนคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม"

กิติมา ปรีดิลกกุล (2529, หน้า 321) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า "เป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้"

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530, หน้า 20) กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวริเอท และระดับมัลติเวริเอท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า ทัศนคติทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

สมัคร บุราวาศ (2534, หน้า 52)ในฐานะนักกฎหมาย มีความเห็นว่า "ความพึงพอใจ" เป็นคำตอบในข้อเท็จจริงเบื้องต้น ที่จะทำให้รับทราบรายละเอียดที่เกี่ยวกับความถูกต้อง และความยุติธรรม ตามกระบวนการของกฎหมาย ที่ทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการคิด และทำของบุคคล"

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542, หน้า 775) ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า "พึง" นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า "ควร" เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่า จำเป็น ซึ่งแปลว่า "ต้อง" ส่วน "พึงใจ" แปลว่า พอใจ ชอบใจ "พอ" คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ "พอใจ" คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ"

วารีญา ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม (2541, หน้า 92) ในฐานะนักจิตวิทยามองว่า "ความพึงพอใจ" คือ อารมณ์ของคน และสัตว์ที่แสดงออกมา เพื่อสะท้อนพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ตามคุณภาพของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ"

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542, หน้า 320) ได้กล่าวเอาไว้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร หรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทำนองที่พึงพอใจเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย"

สันติสุข ไชยมงคล (2543 , หน้า 345) ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรได้หลายอย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล

บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย"

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544 , หน้า 76) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า "เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า"

สรุปได้ว่า ความหมายความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความสบาย ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ไม่ได้กำหัดอยู่เฉพาะการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเองหรือหน่วยงาน องค์กรที่ตนเองทำงานเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปศึกษาในเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไป มีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีความคาดหวังในการที่จะได้รับจากบริการนั้นๆ ก่อนเสมอ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535, หน้า 24-37)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน

2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทางการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548, หน้า 172 – 173)

ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงที่สุด

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ

2.1.4 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้ คือ

1) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่นลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

2) ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะ ความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มี ลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กคนละน้อย

จากการศึกษาของ วรูม (Vroom) อ้างใน กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล, (2547) กล่าวว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

1) ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

2) การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

3) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

(1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

(2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

(3) สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services)เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัวรังเกียจ

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติอาทิว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction)หรือไม่มีปฏิกิริยาคือ เฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.1.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 47) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ

(1) ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประการแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

(2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

(3) ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ยังน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

(4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

(5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

(6) ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาลเงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

(7) ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

(8) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

(9) คำชมเชยยกย่อง พูดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทัศนคติของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

(2) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

(3) การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

(4) ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจ มากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

(5) ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการขอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มีใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

(6) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

(7) คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535, หน้า 38) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 48) ได้สรุป ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่ พึงพอใจ ในบริการซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

(1) ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

(2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้การบริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

(3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

(4) ความคุ้มค่าอุดิธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

(5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

(1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

(2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

(3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

(1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

(2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

(3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการศึกษาไว้หลายท่าน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งกล่าวถึงความหมายการให้บริการ หลักการให้บริการ องค์ประกอบของการให้บริการ ความสำคัญของงานบริการ คุณลักษณะในการให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ

2.2.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533), หน้า 17) กล่าวไว้ว่า "การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ"

กุลธน ธนาพงศธร (2530 , หน้า 32) ให้ความหมายของการให้บริการว่า "เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความ

พอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)"

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า "กิจการที่อำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน"

สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง ความรับผิดชอบต่อประชาชน ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ได้

2.2.2 หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530 , หน้า 32) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ด้าน คือ

1) ด้านการให้บริการ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) ด้านหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) ด้านความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) ด้านความคุ้มค่า กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) ด้านการอำนวยความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2536, หน้า 11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ คือ



1) ด้านการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ

(1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

(2) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ก. เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อน

ข. การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

ค. ไม่ผิดนัด

(3) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความอุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

(4) มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2) ด้านอาคารสถานที่

(1) การปฏิบัติงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

ข. มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตู หน้าต่าง

ค. การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ง. การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

จ. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ฉ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

ช. ห้องน้ำสะอาด

ซ. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ฌ. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ฎ. ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

ฐ. ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มมร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อันไม่สมควร
โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(1) ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะคือ

(2) ความรู้ ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ ซึ่งจะสามารถแนะนำ ชี้แนวทางได้อย่างถูกต้อง

(3) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

4) ด้านการอำนวยความสะดวก

(1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเราเกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

(2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

(3) งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

(4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

(5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

จอห์น ดี มิลเลตต์ (John D.Millett, 1995, P 33.) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญห้าประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่า ไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

สมยศ นาวีการ (2543, หน้า 312) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจากัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทาได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นาเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกาไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความ สงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการมีหลายด้านเมื่อกล่าวโดยรวมแล้วมีความมุ่งหมายทำให้เกิดคุณค่าในการให้บริการด้านอารมณ์ และร่างกาย ซึ่งจะต้องประกอบอย่างลงตัวจึงจะทำให้งานบริการบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 องค์ประกอบของการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจเป็นสิ่งที่รัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดอาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ในสี่ประการ คือ

1) สถานที่ และสิ่งแวดล้อม คือ การให้บริการต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ การสร้างอาคารสถานที่ตลอดจนการจัดห้อง ต้องมีความเป็นระเบียบ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ต้องมีต้นไม้ สถานที่ร่มรื่นในสถาบัน การสร้างบรรยากาศตลอดจนการจัดห้องต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดูอยู่ในตำแหน่งหรือบริเวณที่เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สอย โดยการจัดชั้นอยู่กับสภาพความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของห้อง วัสดุที่ใช้และความสามรถในการจัด ตลอดถึงการปลูกต้นไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อเป็นการเพิ่มความร่มรื่นสวยงาม

2) บริการของเจ้าหน้าที่ คือ การให้บริการต้องให้ความสำคัญในการให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การทักเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิ เช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผมช่วย(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

3) การอำนวยความสะดวก คือ การให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจได้ เช่น ในการจัดที่นั่งรอรับบริการมีหนังพิมพ์ วาสาร น้ำดื่ม คอยให้บริการ การติดป้ายและแสดงจุดให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีห้องสุขาเพียงพอ สะอาดเหมาะสม และการประชาสัมพันธ์ซึ่งจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ หลักการให้บริการสำคัญต้องมีความรวดเร็ว โดยต้องกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไม่ให้ล่าช้า การลัดขั้นตอนในการให้บริการ หรือตัดขั้นตอนที่ยุ่งยากออกไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทน ของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

สมิต สัชฌุกร (2543, หน้า 47 -50) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย มีองค์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ลักษณะเฉพาะของงานบริการ การปฏิบัติในการให้บริการ ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ ข้อควรระวังในการให้บริการ และองค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด มีรายละเอียด ดังนี้

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

4) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษ

ครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

5) เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

6) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์การของเราก็ย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า "ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา" และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมที่จะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

1) ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออก

2) บริการที่มีไมตรีจิต เป็นการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

3) ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเราคำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ "ขอบคุณค่ะ" "ดิฉันเสียใจ" "ขอโทษค่ะ" "มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ" ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4) ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที

2) งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

3) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

4) งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

5) ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร

6) งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

7) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

8) การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

9) สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก

10) การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

11) การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่ว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลานั้นเป็นสิบ ๆ ปี

12) หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

13) บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

14) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

15) บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมา

ดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

16) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

17) บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

การปฏิบัติในการให้บริการ

1) ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

2) ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3) ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั่น ต้องการนี่ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เคร่าขรึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว ฟูมฟายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้

แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

2) การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

3) ให้บริการขาดตกบกพร่อง

4) เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

5) ดำเนินการล่าช้า

6) เป็นลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

7) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม

8) การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

9) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด

1) องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

2) จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้นเพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

3) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

4) เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

5) ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

สุจิตรา ธนานันท์ (2552, หน้า 47) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) การอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ผู้ให้บริการ (Capability) ความสามารถของผู้รับบริการ

5) คุณภาพในการให้บริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของมหาวิทยาลัยหักษิณไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.2.4 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540,หน้า 6) กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงปรารถนาจากแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ คือ "ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ" อธิบายได้ ดังนี้

(1) ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่อ่อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนลง พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

(2) เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งวาจากิริยา คือ ไม่ทำสะบัด ฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุลีกุจอ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยัง

สะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณา

(3) ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

(4) ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย "สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ" ตามด้วย "มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ" ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูด "ขอโทษ"

(5) เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

(6) ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2) ด้านบริการอื่น ๆ

(1)ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

(2) รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

(3) ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาหรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเน้นถึงด้านผู้ให้บริการ และด้านบริการอื่น ๆ เป็นสำคัญ

2.2.5 คุณลักษณะในการให้บริการสาธารณะ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึง ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540,หน้า 7-10) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะหรือการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้โดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ

1) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(1) ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมิได้คาดหวังผลตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

(2) ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด

บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชน จะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ

บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไข ไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันเป็นข้อจำกัดการบริการด้วย มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงการนักวิชาการบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ เช่น ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกมีใน ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) ด้านขั้นตอน มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบหยุมหยิม ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โยกโย้ไม่เป็นไปตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้า ท่าทางไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พูดจากระด้าง ดุ ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้ง ไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ ฯลฯ ย่อมทำให้การบริการไม่พึงปรารถนาได้

(3) ด้านผลตอบแทน มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอรัปชั่น ยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

(4) ด้านสถานที่ สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

(5) ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำ หรือให้ข้อมูลผิดพลาดไม่ครบถ้วน ฯลฯ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 250) กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็จะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสที่ 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับบริการจะต้องดำเนินการร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

สรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ คือ ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

2.2.6 คุณภาพของการให้บริการสาธารณะ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึง ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ประการ คือ

1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก

2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3) Competences ความสามารถการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง

4) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย

5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ

6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ

8) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่

9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการของงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งมีดังนี้

1) การบริการของบุคลากร

(1) คิดพิจารณารู้จริงรู้ลึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยม หรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

(3) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

(4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที และต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

(5) ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2) หน้าที่การให้บริการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้

เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

3) คุณภาพการให้บริการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้ การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

(1) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

(2) ไม่บริการประชาชน

(3) ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

(4) มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

(5) ขาดความรอบรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

4) การให้บริการทั่วไป

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

การให้บริการสาธารณะคือแนวทางการกระทำของรัฐบาลทุกระดับในประเทศหนึ่งๆ ได้ตัดสินใจขั้นต้นเพื่อที่จะกำหนดแนวทางกว้างๆ เป็นการทั่วๆ ไป เพื่อนำเอาไปเป็นแนวทางให้การปฏิบัติงานต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์ ที่ได้กำหนดไว้ โดยแนวทางกว้างๆ นั้นจะออกมาเป็นผลผลิตของนโยบาย และจะถูกแปรรูปเป็นโครงการ แผนงาน เพื่อเป็นหนทางชี้นำให้มีการกระทำต่างๆ เกิดขึ้นตามมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จอห์น ดี มิลเลตต์ (John D.Millett 1954, P 33.) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญห้าประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่า ไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

สรุปได้ว่า กระบวนการที่มีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการศึกษาปัญหาต่างๆ อย่างมีระบบ เปิดกว้างให้ตอบรับและตอบสนองต่อความคิดและข้อเสนอแนะดีๆ ได้อย่างไม่มีข้อจำกัด เน้นมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานและองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยยึดโยงถึงผลประโยชน์ของประชาชนจำนวนมาก

คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการ ทุกหน่วยงานที่ให้งานบริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2541, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ

1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม

มากว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการนจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

4) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวมเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

ก. ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

ข. มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรือนุมัติ อนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

ค. พัฒนากระบวนการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง

วศิน อิงคพันนากุล (2553) เข้าถึงได้ http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/) กล่าวว่า คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดย

อ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทางานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า กระบวนการนโยบายสาธารณะหรือบริการสาธารณะ คือการตัดสินใจวางแนวทางกว้างๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือการสนองความต้องการ โดยใช้กระบวนการทางการเมืองที่มีลำดับของกิจกรรมดำเนินไปตามขั้นตอนมีลักษณะเป็นพลวัต และส่งผลต่อการตัดสินใจนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นหัวใจของกระบวนนโยบายหรือบริการสาธารณะ จึงอยู่การตัดสินใจ และมีวิธีการดำเนินการทางนโยบายให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ 4

2.4.1 ที่มาของสังคหวัตถุ 4

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อัคคาฬวเจดีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ 500 คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาค ถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถาม หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกะ บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ นี้อย่างไร ฯ หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ ทรงแสดงสังคหวัตถุ 4 ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการ เหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้

เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ฯ

พระผู้มีพระภาค : "ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล"

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกล้วกล้าปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมีกถา แล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป (ที.ปา. 11/210/170 – 171)

2.4.2 ความหมายและสาระสำคัญของสังคหวัตถุ 4

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ 4 ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางที่สำคัญคือ

พุทธทาสภิกขุ (มปป., หน้า 15) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งสึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะทั่ว ๆ ไป เรื่อง สังคหวัตถุ 4

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- การพูดจาไพเราะ
- การบำเพ็ญประโยชน์
- การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความงดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องหน่วงเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง 4 ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะไม่เป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์

บุญสิริ ชวลิตธำรง (2529, หน้า 31) ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ 4 ข้อ คือ

1) ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้น ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุ เช่นทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทานคือ การให้ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

2) ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราต้องทำงานเหนื่อยเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

3) อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา และใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

4) สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลายซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษากฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัย บัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั้นเอง

พระมหาบุญเพียร ปุญวิริโย (2544, หน้า 119) ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 4 คือ ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันประกอบด้วย

1) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

2) ปิยวาจา การพูดจากับด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช้วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคาหยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

3) อัตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

4) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (2550, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 คือ หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย

1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัย สี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคาสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใครนับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3) อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ขยมงคโล) (2542, หน้า 83), ได้กล่าวว่า หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือ สังคหวัตถุ 4 อย่าง ได้แก่

1) ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

2) ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั่นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หมายความว่า วาจาที่ดีที่สุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวานนั่นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั่นแหละ ส่วนคำว่า เลข ณ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นรอง คือ ถึงจะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้ว ย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้จะหาคนคบหาสมาคม

เป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

3) อัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูดาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัด ยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่าง ๆ ได้แก่อุทกภัย ภัยจากน้ำท่วม วาตภัย ภัยจากลมพายุ อัคคีภัย ภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ก็มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่น หรือสังคมที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจ ย่อมประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาส ด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่น ให้ผูกสมัครรักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมี สุภาษิตคำโบราณว่า ไปบ้านท่านอย่านิ่งดูดาย ปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น แม้ว่าสมัยนี้การปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่น หรือการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดีให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

4) สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็ควรประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี

พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิตธมฺโม) (2542, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นทางเกิดของความสามัคคี มี 4 ข้อ คือ

1) ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกัน โดยการให้ทานแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

2) ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารักเรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

3) อัตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่านิ่งดูดาย อย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

4) สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขาได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่

นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ่งเฟ้อ สุรุ่ยสร่ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมานตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ (2550, หน้า 43 – 46) ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 4 คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน 4 ประการ

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า "ปิยวาจา" มีความสำคัญ มากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการ ความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ "พูดแลกเปลี่ยนกัน" เป็นหลัก

อัตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี "อัตถจริยา"แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันและเปลี่ยน

เรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า "สมานัตตา" เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ "มีชีวิต" อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอ จริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำ ประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาศน์ วาสโน) (2538, หน้า 11), ได้อธิบายไว้ว่า สังคหวัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น 2 ศัพท์คือ สังคห 1 วัตถุ1 สังคห แปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลือ จุดหนุน ส่วนวัตถุในที่นี้หมายความว่า เรื่องรวมทั้ง 2 ศัพท์มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ท่านได้วางไว้เป็น 4 อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก 4 อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุ คือ เรื่องช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือ กลมเกลียวกัน ต้องมีพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง 4 นี้ เสมอไป ได้แก่

1) ทาน ให้ปันสิ่งของ ๆ ตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน
2) ปิยวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน
3) อัตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
4) สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว

คุณทั้ง 4 อย่างนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ 4 สรุปได้ว่าสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นเครื่องจรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคีสร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคมซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อัตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่สวนรวมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงานและสมานัตตตาคือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น มีบทบาทในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตยด้วยปัจจัยที่ว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งในเรื่องของการเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น อาจถูกกำหนดด้วยตัวแปรอื่น ๆ เช่น ในด้านของวัฒนธรรมทางการเมือง (Political Culture) ที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความนิ่งเฉยทางการเมือง การไปออกเสียงเลือกตั้ง อาจเป็นเพียงสัญลักษณ์ของการปฏิบัติ ตามคำมั่นสัญญาหรือเป็นคำสั่งก็ได้ ตัวแปรอื่น ๆ ก็ได้แก่ นโยบายของรัฐบาลในการกระจายอำนาจโครงสร้างรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นว่าจะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมมากน้อยแค่ไหน การที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดของการนิ่งเฉยทางการเมือง (Political Apathy) หรือการที่ขาดความสนใจทางการเมือง ของประชาชนในประเทศที่กำลังพัฒนานั้น การปกครองท้องถิ่นตามทฤษฎี และความคิดในการกระจายอำนาจทางการเมืองจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะพัฒนาทางการเมืองในประเทศนั้น ๆ ได้

การปกครองกับการกระจายอำนาจ แม้ว่าการกระจายอำนาจจะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการปกครองท้องถิ่นก็ตาม แต่การกระจายอำนาจก็มีข้อที่พึงระมัดระวังซึ่งในบางส่วนก็เป็นผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจทางการเมืองจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่พัฒนาทางการเมืองในประเทศนั้น ๆได้

การปกครองกับการกระจายอำนาจแม้ว่าการกระจายอำนาจจะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการปกครองท้องถิ่นก็ตาม แต่การกระจายอำนาจก็มีข้อที่พึงระมัดระวังซึ่งในบางส่วนก็เป็นผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจ และบางส่วนก็ขึ้นอยู่กับนโยบายในการกระจายอำนาจว่ามีความเหมาะสมเพียงใด

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกระบวนการพัฒนานั้น การเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาจะเกิดขึ้นได้จะต้องอาศัยความร่วมมือจากคน 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ ราษฎร ราชการ และรัฐบาล กล่าวคือในระดับท้องถิ่นนั้น รัฐบาลได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล ราชการก็คือ พนักงานหรือข้าราชการประจำ ส่วนราษฎรก็ได้แก่ประชาชนในเขตนั้น ทั้งสามฝ่ายจะต้องร่วมมือร่วมใจกันทำให้เกิดการพัฒนา ทั้งนี้ทั้งนั้นคงต้องพิจารณาหรือคำนึงถึงหลักการที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) ความต้องการ (Need) เพื่อที่จะให้เกิดการกระทำคือ
   (1) การมีส่วนร่วม (Participation) ของคนที่เกี่ยวข้อง
   (2) การแจกจ่าย (Distribution) ผลการกระทำให้เท่าเทียมกัน
   (3) ความร่วมมือ (Integration) มีความสามัคคีช่วยกันทำงาน
   (4) การกระทำให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ (Penetration) ขอบเขตการบริหารการปกครอง

(5) ความถูกต้องตามกฎหมาย (Legitimacy) การทำให้เป็นไปตามกฎหมายหรือการยอมรับว่าถูกต้อง

(6) เอกลักษณะ (Identity) หรือความเหมือนกันบางประการ

2) อุปสรรค (Obstacle) หรือปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการวางแผนและการดำเนินการตามแผนพัฒนา ควรจะได้รับการศึกษาวิเคราะห์วิจัยให้เป็นที่เข้าใจอย่างแน่ชัด ถูกต้อง และครบถ้วน

3) ทรัพยากร (Resources) หมายถึงสิ่งที่จะต้องให้ในการทำงานเพื่อการพัฒนา เริ่มตั้งแต่ คน คุณภาพของคน ความรู้ความสามารถและทักษะของคน รวมทั้งทรัพยากรด้านอื่นด้วย เช่น เงินงบประมาณ ทุนวัสดุเครื่องใช้ เครื่องกลไกต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเพื่อนำมาเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ต่อท้องถิ่นด้วย เป็นต้น

4) ศักยภาพ (Potentialities) อันหมายถึงความสามารถหรือพลังงานขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้บรรลุผลในอนาคต ความต่อเนื่องและความมั่นคงทางนโยบายของฝ่ายการเมือง ทรัพยากร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ หรือนวัตกรรม (Innovation) ทักษะ (Skills) ทุน (Capital) ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค (Technical-assistance) (นลักษณ์ สุพรรณไชยมาตย์, ทะนงศักดิ์ คุ้มไข่น้ำ และธนพรรณ ธานี, 2542, หน้า 43)

2.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

ความหมายของเทศบาล เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่ตั้งขึ้นเป็นรูปแบบแรกภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตที่ที่มีความเจริญก้าวหน้ามาก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลพื้นที่ในเขตเมือง ซึ่งมีลักษณะปัญหาแตกต่างไปจากพื้นที่ชนบท เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องที่อยู่อาศัย และเรื่องสิ่งปฏิกูล เป็นต้น

โกวิทย์ พวงงาม (2548, หน้า 24) กล่าวถึงเทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

(1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12 ล้านบาทขึ้นไป

(2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป

(3) ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน/ตารางกิโลเมตรขึ้นไป

(4) ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

2) เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

(1) ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่ประกอบ

(2) ส่วนท้องที่ที่มิใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

ก. เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

ข. ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร

ค. มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดให้

ง. มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

(1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

(2) ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร

(3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดให้

(4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

2.5.2 สภาเทศบาล

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวน ดังนี้

สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก	12	คน
สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก	18	คน
สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก	24	คน

- สมาชิกเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

- สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน : รองประธานสภา 1 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล : ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาเทศบาล

ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 4 สมัยๆ ละไม่เกิน 30 วัน หากมีความจำเป็นเพื่อ ประโยชน์ของเทศบาล สามารถขอเปิดประชุมวิสามัญและสมัยประชุมวิสามัญกำหนดไม่เกิน 15 วัน

เรื่อง สภาเทศบาล ผู้วิจัยมุ่งที่จะกล่าวถึง สภาเทศบาล อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล การยุบสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี อำนาจนายกเทศมนตรี การพ้นตำแหน่งนายกเทศมนตรี อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พนักงานเทศบาล หน้าที่ของประชาชนในเขตเทศบาล การควบคุมเทศบาล มีดังนี้

2.5.3 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

1) เลือกประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง หรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาล พ้นจากตำแหน่ง

2) เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาลและเลือกตั้งบุคคลเป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล

3) รับทราบนโยบายของนายกรัฐมนตรี ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี

4) อนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาล

5) ให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติเทศบาล : ร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล

6) ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี : เสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติ

7) ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าสี่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีสามารถเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติได้ และประกาศให้ประชาชนทราบ : ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลย่อมมีสิทธิออกเสียงประชามติ: การออกเสียงประชามตินี้ให้มีผลเป็นเพียงการให้คำปรึกษาแก่สภาเทศบาลหรือนายกเทศมนตรีในเรื่องนั้น

2.5.4 การยุบสภาเทศบาล

อายุของสภาเทศบาลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่สภาเทศบาลอาจถูกยุบเมื่อมีกรณีดังต่อไปนี้

1) ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้ว

2) ไม่สามารถเลือกประธานสภาเทศบาลได้ ในการประชุมสภาเทศบาลครั้งแรก

3) สภาเทศบาลไม่พิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการและคณะกรรมการหรือประธานกรรมการที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเพื่อหาข้อยุติให้พิจารณาเสร็จเรียบร้อย และได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ แล้ว ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่สภาเทศบาลได้รับร่างเทศบัญญัตินั้นจากนายกเทศมนตรี หรือสภาเทศบาลมิมติไม่เห็นชอบให้ตราเทศบัญญัตินั้น

4) สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงพร้อมกันทั้งหมด เพราะถูกราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลถอดถอน ตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

5) เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

2.5.5 นายกเทศมนตรี

1) เทศบาลมีนายกเทศมนตรี 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น : ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

2) นายกเทศมนตรีสามารถแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ตามเกณฑ์ ดังนี้

เทศบาลตำบลไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมืองไม่เกิน 3 คน เทศบาลนครไม่เกิน 4 คน

3) นายกเทศมนตรีสามารถแต่งตั้งเลขานุการและที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้จำนวนรวมกัน สำหรับเทศบาลตำบลไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมืองไม่เกิน 3 คน เทศบาลนครไม่เกิน 5 คน

2.5.6 อำนาจหน้าที่นายกเทศมนตรี

1) ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกเทศมนตรีต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำหนังสือแจ้งต่อทางเจ้าหน้าที่สภาเทศบาล ทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาล เป็นประจำทุกปี

2) มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 48 เตรส ของพระราชบัญญัติเทศบาล ดังนี้

(1) มีนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ และกฎหมายอื่น

3) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล

4) เป็นผู้เสนอร่างเทศบัญญัติ

5) เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาในการปฏิบัติหน้าที่

6) มีสิทธิเข้าประชุมสภาเทศบาล และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

7) ในกรณีจุกเฉินซึ่งจะเรียกประชุมสภาเทศบาลให้ทันท่วงทีมิได้ นายกเทศมนตรีอาจออกเทศบัญญัติชั่วคราวได้ เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด และเมื่อได้ประกาศไว้โดยเปิดเผยที่สำนักงานเทศบาลแล้วก็ใช้บังคับได้

8) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาเทศบาลหรือสภาเทศบาลถูกยุบเพราะไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้ว หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาเทศบาลได้ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือรัฐ นายกเทศมนตรีจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

9) เมื่อพ้น 1 ปี นับแต่วันประกาศยกฐานะท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลเมืองและเทศบาลนครแล้วให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่หรือกฎหมายอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง : เทศบาลตำบลที่ยังคงมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบลหรือสารวัตรกำนันอยู่ ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของบุคคลดังกล่าวตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.5.7 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552

1) มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) กิจการตามที่กฎหมายระบุให้เทศบาลตำบลต้องกระทำ

(2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

(7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

เทศบาลนคร มีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) กิจการตามกฎหมายระบุให้เทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองต้องกระทำ

(2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(3) กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร และสถานบริการอื่น

(5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(8) การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

2) มีหน้าที่อาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่อาจกระทำได้ ดังนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่อาจกระทำได้ ดังนี้

(1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(6) ให้มีการสาธารณูปการ

(7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(12) เทศพาณิชย์

เทศบาลนคร มีหน้าที่ที่อาจกระทำได้เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง

สรุปได้ว่า การบริหารงานของเทศบาล เป็นนิติบุคคลมีบุคคลมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบมากมายหลายประการ เป็นองค์การทางการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญที่จะมีส่วนต่อการสร้างเสริมความมั่นคงแห่งชาติ และสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาจะเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองอันสำคัญในการพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมเป็นต้น

2.6 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมุ่งที่จะกล่าวถึงประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไป อาณาเขตติดต่อ จำนวนหมู่บ้าน สภาพทางเศรษฐกิจ และหน่วยธุรกิจในเขตเทศบาล ตามลำดับ ดังนี้

2.6.1 ประวัติความเป็นมา

บ้านนาแซงได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2405 โดยมีพ่อค้าใหญ่ชื่อ ขุนหมื่นหน้าได้เดินทางมาจากบ้านโพนทราย อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ได้เดินทางมาค้าขายผ่านบริเวณนี้เห็นว่าภูมิประเทศแห่งนี้อุดมสมบูรณ์ เหมาะที่จะใช้เป็นที่ทำกินจึงได้กลับไปชักชวนญาติพี่น้อง จำนวน 5 ครัวเรือนมาตั้งถิ่นฐานและตั้งชื่อหมู่บ้านว่า บ้านกุดนาแซง ตำบลกุดนาแซงสันนิฐานว่าชื่อหมู่บ้านกุดนาแซง ตั้งตามภูมิประเทศที่ตั้งถิ่นฐานเนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีแหล่งน้ำล้อมรอบ และมีต้นหญ้าแซงขึ้นอยู่มากมาย

ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อตำบลกุดนาแซงเป็นตำบลนาแซงโดยได้ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2428 ซึ่งมีขุนทรงแซงเดช เป็นกำนันคนแรก เมื่อประมาณปี 2448 โดยขึ้นตรงกับอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2460 ก็ได้โอนมาขึ้นตรงกับอำเภอโพนทอง มณฑลร้อยเอ็ด ต่อมาในปี พ.ศ.2468 ก็ได้โอนมาขึ้นตรงกับอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มาจนถึงปัจจุบัน

เทศบาลตำบลนาแซงได้ยกฐานะขึ้นเป็นสภาตำบลนาแซง เมื่อปี พ.ศ. 2514 แล้วในปี พ.ศ. 2540 กระทรวงมหาดไทยได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาแซงตำบลนาแซง วันที่ 27 ตุลาคม 2552 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยตั้งอยู่ทางทิศเหนือของ

อำเภอเสลภูมิ ห่างจากที่ว่าการอำเภอ 13 กิโลเมตร โดยมีพื้นที่ทั้งหมด 40.986 ตารางกิโลเมตรหรือคิดเป็นเนื้อที่ 25,605 ไร่ พื้นที่ในการทำการเกษตรทั้งหมด 17,195 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การเพาะปลูก มีแม่น้ำที่สำคัญไหลผ่าน 1 สายคือ แม่น้ำยัง มีหมู่บ้านในตำบลทั้งหมด 14 หมู่บ้าน

2.6.2 สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง สำนักงานเทศบาลตำบลนาแซง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ห่างจากที่ว่าการอำเภอเสลภูมิ ประมาณ 13 กิโลเมตร และห่างจากตัวเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 43 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 40,968 ตร.กม. หรือ 25,605 ไร่ มีพื้นที่ทำการเกษตร 17,195 ไร่

2.6.3 อาณาเขตติดต่อ

อาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นอื่นๆ ดังนี้

ทิศเหนือ จรดตำบลโนนชัยศรี อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศใต้ จรดตำบลนาเมือง และตำบลวังหลวง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันออก จรดลำน้ำยัง
ทิศตะวันตก จรดตำบลหนองหลวง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.6.4 จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวนหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ จำนวน 14 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านนาแซง
หมู่ที่ 2 บ้านนาแซง
หมู่ที่ 3 บ้านโนนปลาขาว
หมู่ที่ 4 บ้านบุ่งเบ้า
หมู่ที่ 5 บ้านโค่นุ่น
หมู่ที่ 6 บ้านหนองสิม
หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวบาน
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยเจริญ
หมู่ที่ 9 บ้านใหม่สามัคคี
หมู่ที่ 10 บ้านโนนสวรรค์
หมู่ที่ 11 บ้านนาแซง
หมู่ที่ 12 บ้านใหม่สามัคคีพัฒนา
หมู่ที่ 13 บ้านนาแซง

หมู่ที่ 14 บ้านคำสร้างเสือ

ประชากรเทศบาลตำบลนาแซง มีจำนวนประชากร ณ เดือนมีนาคม พ.ศ.2558 มีประชากรทั้งสิ้น 4,588 คน จำแนกเป็นเพศชาย 2,212 คน และเพศหญิง 2,376 คน

2.6.5 สภาพทางเศรษฐกิจ

ด้านการประกอบอาชีพ ราษฎรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลนาแซง อาชีพหลัก คือการทำเกษตร โดยเฉพาะส่วนใหญ่ประกออาชีพทำนา บางส่วนประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้าง

2.6.6 หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาล

- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ 1 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 2 แห่ง
- โรงสี 18 แห่ง
- ร้านค้า 40 แห่ง
- อู่ซ่อมรถ 6 แห่ง

สรุปได้ว่า สภาพพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไป อาณาเขตติดต่อ จำนวนหมู่บ้าน สภาพทางเศรษฐกิจ และหน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นพื้นที่ที่จะต้องได้รับการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ เท่าเทียมมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ ยิ่งขึ้นไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงสำรวจหรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ประเวศ มณีพันธ์ (2550, หน้า ก) ได้วิจัยเรื่อง การนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าอุเทนจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า "การนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับมากเห็นว่าการนำหลักธรรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จ (อิทธิบาท4) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเต็มใจในการทำงานมีความขยันหมั่นเพียรเอาใจใส่ในการงานที่ทำและมีความรอบคอบในการทำงานด้านหลักสังคมสงเคราะห์ (สังคหวัตถุ4) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่องานด้วยความเอื้อเฟื้อพูดต่อประชาชนผู้มาติดต่องานโดยใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน ด้านธรรมสำหรับผู้ปกครองเรือน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้

รักษาสัตย์ในการทำงานและทำงานอะไรจริงใจและจริงจัง ด้านหลักข้อปฏิบัติทำให้ดับทุกข์ และแห่งความสำเร็จของงาน ผู้บริหารองค์การได้นำหลักเลี้ยงชีพชอบเพียร ชอบ ระลึกชอบตั้งจิตมั่นชอบในการทำงานให้มีประสิทธิภาพผู้บริหารด้านหลักธรรมเป็นเครื่องอยู่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเมตตา การให้คำแนะนำในงานที่ผิดพลาด ด้านหลักธรรมด้านความลำเอียง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความไม่ลำเอียงเพราะรักใครไม่ลำเอียงเพราะโกรธ ไม่ลำเอียงเพราะเขลา ไม่ลำเอียงเพราะกลัว โดยรวมการนำหลักธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนมีการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ด้านหลักสังคมเคราะห์ ด้านธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จและด้านหลักธรรมเป็นเครื่องอยู่ ตามลำดับ”

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศระดับการการศึกษา ต่างกัน มีการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เฉลิมพงษ์ สกุลชัยยนตร์ (2550, หน้า ก) ได้วิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารกิจการของเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารเทศบาลตำบลในเขตอำเภอบางคลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า “ผู้บริหารเทศบาลตำบลในเขตอำเภอบางคลีจังหวัดสมุทรปราการ มีการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารกิจการของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารเทศบาลตำบลในเขตอำเภอบางคลี จังหวัดสมุทรปราการ มีการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลมีการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารกิจการของเทศบาลอยู่ในระดับ มากทุกด้านโดยเรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ หลักพรหมวิหารสี่ หลักมรรคมีองค์แปด หลักอคติสี่ และหลักสังคหวัตถุสี่ ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยพบว่าผู้บริหารเทศบาลที่มีเพศสถานภาพและระดับการศึกษาต่างกันมีการนำหลักธรรมใช้ในการบริหารกิจการของเทศบาลไม่แตกต่างกันส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารกิจการของเทศบาลแตกต่างกันอย่างมีวินัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของพนักงานเทศบาล

พฤกษา พุทธรักษ์ (2551, หน้า ข) ได้วิจัยเรื่อง "การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก" ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทางานกับสหกรณ์มากกว่า 15 ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ โดยภาพรวม สมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังคงไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงินการบัญชีและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ 4 ทั้งสี่ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา ที่ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาส และเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ของสานักงานอย่างประหยัดและเหมาะสม และหาให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

สมหมาย บัวจันทร์ (2551, หน้า ก) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสานักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลาดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน

พันโท ราชันย์ ธงชัย (2551, หน้า ก) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง"ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์ (2553, หน้า ก) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสภาทนายความ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายเป็นด้าน แล้วพบว่า ความพึงพอใจในบริการของสภาทนายความ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอัตถจริยา ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสภาทนายความ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน

ธรรมธร ธงชัย (2554, หน้า ข) ได้วิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ 4 "ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554, หน้า ก) ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์" ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติผลที่ได้คือประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้การบริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาสมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารีจิตใจเพราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการ

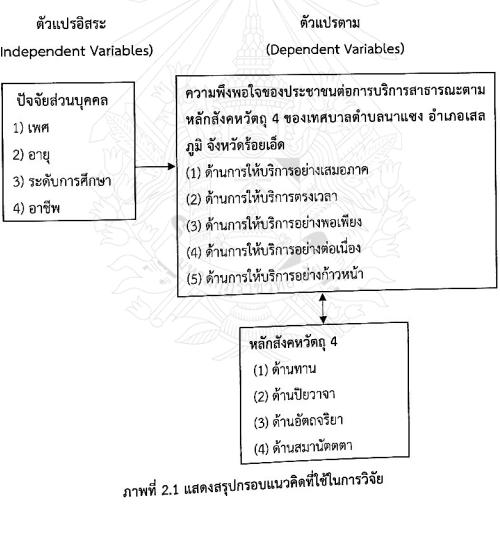
บริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับการบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าประทับใจในการให้บริการ

สุนารี แสนพยุห์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า งานวิจัยเกี่ยวข้องกับเป็นผลงานวิจัยของนักวิจัยที่ได้ศึกษาถึงหลักธรรม สังคหวัตถุ 4 มีผลการวิจัยอยู่ในหลายระดับตั้งแต่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าอยู่ในระดับมากเป็นส่วนมาก ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลงานวิจัยนี้ไปใช้ในการอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง สี่ ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้นำแนวคิดของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ที่ได้ให้ความหมาย หลักสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา และได้นำแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลตต์ (John D.Millett) กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables) สรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" เป็นการวิจัย แบบผสม (Mixed Method Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีดังนี้

1) ประชากร (Population)

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์, 2543, หน้า 79)

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นของประชากรที่ได้รับเลือก ซึ่งจะเป็นไปในแบบการสุ่มไม่เฉพาะเจาะจง ในกรณีนี้ตัวอย่างทุกหน่วยในประชากรจะมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ทำให้สามารถ

คาดคะเนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีวิธีการสุ่มอย่างตามลำดับตอน ดังนี้ (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63)

ตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มประชากร (Population Size) ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยตรวจสอบจากสถิติตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน

ตอนที่ 2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน ตามสูตร (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์, 2543, หน้า 23)

สูตร $$n = \frac{N}{1 + N(e)}$$

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N =$ ขนาดของกลุ่มประชากร

$e =$ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า $$n = \frac{1,136}{1 + 1,136\ (0.05)^2}$$

$$n = 295.83$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 295.83 คน เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมมากขึ้นจึงปรับให้เป็น 296 คน

ตอนที่ 3 กำหนดสัดส่วน และขนาด (Proportional to Size) โดยหาลักษณะของกลุ่มที่ศึกษา ตามบัญชีรายชื่อที่กำหนดไว้ เพื่อคำนวณหาอัตราสัดส่วน โดยแบ่งสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหัวหน้าครัวเรือน ในแต่ละหมู่บ้าน และเพศ เป็นตัวแปรอิสระควบคุม (Control Variable) ตามสูตร ดังนี้

$$n_1 = \frac{Ni}{N} \times n$$

n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Ni = จำนวนประชากร

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

จากการคำนวณได้กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหัวหน้าครัวเรือน แต่ละหมู่บ้าน จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหัวหน้าครัวเรือน แต่ละหมู่บ้าน และเพศ

หัวหน้าครัวเรือน		ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
หมู่	บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านนาแซง	55	43	98	14	11	25
2	บ้านนาแซง	34	46	80	9	12	21
3	บ้านโนนปลาขาว	54	44	98	14	11	25
4	บ้านบุ่งเบ้า	55	39	94	14	10	24
5	บ้านโค่นุ่น	67	47	114	17	12	29
6	บ้านหนองลิม	26	18	44	7	5	12
7	บ้านหนองบัวบาน	68	47	115	18	12	30
8	บ้านห้วยเจริญ	30	38	68	8	10	18
9	บ้านใหม่สามัคคี	32	36	68	8	9	17
10	บ้านโนนสวรรค์	42	34	76	11	9	20
11	บ้านนาแซง	54	38	92	14	10	24
12	บ้านใหม่สามัคคีพัฒนา	31	22	53	8	6	14
13	บ้านนาแซง	46	40	86	12	10	22
14	บ้านคำสร้างเสือ	28	22	50	7	6	13
	รวม	622	514	1,136	162	134	296

ลำดับที่ 4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีสิทธิได้รับเลือกเท่า ๆ กัน โดยมีบัญชีรายชื่อของประชากร และทำการจับสลากจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการไปตามลำดับ ดังต่อไปนี้ (ศาสตราจารย์ ดร. อุทุมพร จามรมาน, 2548, หน้า 66)

(1) จัดทำบัญชีรายชื่อประชากรหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ แบ่งออกเป็นเพศชายกลุ่มหนึ่ง กับเพศหญิง อีกกลุ่มหนึ่ง

(2) เขียนชื่อประชากร ตามบัญชีรายชื่อ ลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่น แล้วม้วนสลากนำลงกล่องแล้วเขย่าให้คละกัน

(3) จับขึ้นมาทีละแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ ต้องนำแผ่นสลากมาจดบันทึกไว้ว่าเป็นใคร

(4) ม้วนสลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิมแล้วจับสลากขึ้นมาใหม่เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกทุกคนเท่ากัน

(5) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ม้วนสลากนำใส่ลงไปในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบ 296 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 296 ชุด แบ่งออกเป็นสามตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบ (Check list) มีคำตอบให้เลือกตอบ จำแนกออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ จำแนกออกเป็นห้าด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แต่ละด้านมีจำนวนข้อคำถาม คือ

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	จำนวน 4 ข้อ
2) ด้านการให้บริการตรงเวลา	จำนวน 4 ข้อ
3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	จำนวน 4 ข้อ
4) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	จำนวน 4 ข้อ
5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Questionnaire) ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และงานวิจัยเชิงสำรวจ หรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) กำหนดประเด็นให้ตรงตามวัตถุประสงค์กรอบแนวคิด คำนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

3) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษา จากเอกสารงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ใช้คำถามแบ่งออก 2 ประเภท คือ แบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

4) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปปรึกษาคำแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องในประเด็นคำถาม การใช้สำนวน ถ้อยคำ ภาษา คำชี้แจง โครงสร้าง และเนื้อหา (Construct and Content Validity) ว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และนำคำชี้แนะกลับมาแก้ไข ปรับปรุง จนถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ พร้อมนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเป็นลำดับต่อไป

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/DP) และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1) การหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity)

นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์ผ่านการตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้ตรวจสอบพิจารณา และประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - objective Congruence / IOC) ว่ามีความถูกต้องตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) เนื้อหา (Content) และสำนวนภาษา (Wording) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

(1) ดร.ประพิศ โบราณมูล วุฒิการศึกษา บธ.บ, กศ.ม.(สังคมศึกษา), ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านสถิติ และพิจารณาความสอดคล้อง

(2) นายวัฒยากรณ์ แน่นอุดร วุฒิการศึกษา ร.ม.(รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6 ว เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ด้านโครงสร้างเนื้อหา และพิจารณาความสอดคล้อง

(3) นางสาวนัฐชพัตร์ โคกสือชา วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านภาษาและพิจารณาความสอดคล้อง

นำผลที่ผ่านการพิจารณา และประเมินจากผู้เชี่ยวชาญสามท่าน ดำเนินการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - objective Congruence / IOC) ตามสูตร ดังนี้ (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, 2549, หน้า 65)

สูตร $IOC = \frac{\sum x}{N}$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ คะแนน + 1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน - 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ผลการประเมิน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) IOC โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 20 ข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 จำนวน 20 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด แล้วนำข้อคำถามที่ใช้ได้ทั้งหมด ไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/DP) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) เป็นลำดับต่อไป

2) ค่าอำนาจจำแนก (Item Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability)

นำข้อคำถามที่ผ่านการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องใช้เป็นแบบสอบถามนำไปทดสอบกับประชาชนไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try-Out) แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ทดสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ แบ่งออกเป็น คุณภาพรายข้อ และคุณภาพทั้งฉบับ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำออกเป็นกลุ่มละ 25 % แล้วใช้ T-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ จากนั้นจึงทำการหาคุณภาพรายข้อและคุณภาพทั้งฉบับ ดังนี้

(1) การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/ DP) โดยวิธีหาค่า *t*-test โดยใช้เกณฑ์ค่า *t* ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์การตัดสินว่าข้อนั้นมีอำนาจจำแนกใช้ได้สมควรนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ตามสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2514 หน้า 58-66) ดังนี้

$$t = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\right\}\left\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right\}}}$$

t แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

Y แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

ผลการทดสอบ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ผ่านเกณฑ์ใช้ได้ทั้งหมดทุกข้อ

(2) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ตามสูตร ดังนี้ (ล้วยา วานิชบัญชา, 2548, หน้า 35)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_t^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.92

3.4.3 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามลำดับต่อไป

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่หน่วยงาน ตาม วัน เวลา ที่กำหนดไว้ จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน

3.5.2 นำแบบสอบถาม จำนวน 296 ชุด แจกให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจง ทำความเข้าใจให้กลุ่มตัวอย่างให้ได้ทราบก่อนทำการตอบคำถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบในประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และเลือกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 296 คน พร้อมทั้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ได้โดยอิสระ ในแต่ละด้าน ในกรณีผู้ตอบคำถามไม่สามารถเข้าใจในประเด็นคำถาม ผู้วิจัยจึงได้

ทำการชี้แจงซ้ำอีกครั้ง เพื่อให้ผู้ตอบคำถามได้เข้าใจ จนเลือกตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อได้ถูกต้อง ชัดเจน โดยเลือกกำหนด ค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43)

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำไปลงรหัส(Coding) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อช่วยในการคำนวณและวิเคราะห์

3.6.2 นำแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.6.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) วิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยแจกแจงความถี่ และคำนวณร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธธาวีชัย, 2543, หน้า 128)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนห้าด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งในภาพโดยรวม รายด้าน และเป็นรายข้อ แล้วแปลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้หลักเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ค่า *t* - test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และค่าความแปรปรวน สองทาง One-Way-ANOVA หรือ *F* - test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ (IOC)

2) ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ (Discrimination Power/DP)

3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แบบแอลฟา (Alpha Coefficient)

3.7.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1) ความถี่ (Frequency)

2) ร้อยละ (Percentage)

3) ค่าเฉลี่ย (Mean)

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent)

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) หรือ F-test

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) ค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence/IOC)

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

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power/DP) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 40)

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\right\}\left\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right\}}}$$

r แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

Y แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) (กัลยา วานิชบัญชา, 2548, หน้า 35)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

4) ค่าร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวีชัย, 2543, หน้า 128)

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

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

5) ค่าเฉลี่ย (Mean) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55)

$$\overline{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

6) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

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

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

7) ทดสอบสมมติฐาน (t-test) (นิภา เมธาวีชัย, 2543)

$$t = \frac{\overline{X}_1 , \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2 . S_2^2}{n_1 n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสท์ (t- test)

$\overline{X}_1 , \overline{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2 , S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่1 และกลุ่มที่2 ตามลำดับ

n_1 , n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

8) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.8 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) กลุ่มเป้าหมาย

ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 296 คน

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หรือผู้รู้ (Key Informants)

ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นผู้ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอย่างดี ทั้งสิ้นหมู่บ้าน ๆ ละสองคน รวมทั้งสิ้น จำนวน 8 คน คือ

(1) นายชม สุทธิประภา บ้านบุ่งเบ้า
(2) นายบุญธรรม ศรีษะ บ้านโค่นุ่น
(3) นายทองสุข โค่นุ่นกา บ้านบุ่งเบ้า
(4) นางบรรณา สารคะ บ้านโค่นุ่น
(5) นายบุญช่วย บุตรพรม บ้านหนองลิม
(6) นายสุทัศน์ มุขยงค์ บ้านคำสร้างเสือ
(7) นายประมวล โสภาพล บ้านหนองลิม
(8) นางบาง ภูมิพันธ์ บ้านคำสร้างเสือ

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย (1) การสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) (2) เครื่องบันทึกเสียง (Tape Record) และ (3) กล้องบันทึกภาพ

4) การสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เฉพาะแบบสัมภาษณ์ ชนิดกึ่งโครงสร้าง ดำเนินการดังนี้

(1) ศึกษาวิธีการสร้าง แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้างจากหนังสือการวิจัยเชิงคุณภาพ (ศ.ดร.สุภางค์ จันทวานิช, 2556, หน้า 27)

(2) ร่างแบบสัมภาษณ์ตามผลการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นต่อไปนี้

ก. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ข. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ค. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของแต่ละด้านทั้งห้าด้าน

(3) นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

(4) เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านจากการวิจัยเชิงปริมาณตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ผู้วิจัยนัดผู้รู้ทั้ง 8 คนเพื่อสัมภาษณ์ ที่หมู่บ้านทั้งสี่หมู่บ้านในเขตตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามวัน เวลา ที่ผู้รู้สะดวก

(2) ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการแต่ละขั้นตอนของการสัมภาษณ์

(3) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์

(4) เพื่อให้การสัมภาษณ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยมีผู้ช่วยวิจัยสองคน คือ

ก. นายวิเชียร อ่อนประทุม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขารัฐศาสตร์ (การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ช่วยบันทึกเสียงและจดบันทึกข้อมูล

ข. ด.ต.รัฐวุฒิ แก้วกาหลง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขารัฐศาสตร์ (การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ช่วยถ่ายภาพและจดบันทึกข้อมูล

6) การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) คือ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ การจดบันทึกของผู้ช่วยวิจัย และเทปบันทึกเสียง

(2) สรุปผลการวิเคราะห์เป็นข้อมูลประกอบการวิจัยในส่วนอภิปรายผลต่อไป

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
P	แทน	ค่า P-Value ค่าความน่าจะเป็น
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) ที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	162	54.73
หญิง	134	45.27
รวม	296	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.73 และเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 45.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 35 ปี	60	20.27
36 – 48 ปี	113	38.18
49 ปีขึ้นไป	123	41.55
รวม	296	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 49 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.55 รองลงมา คือ อายุ 36 – 48 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 และอายุไม่เกิน 35 ปีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	136	45.95
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	110	37.16
อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป	50	16.89
รวม	296	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.95 รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 37.16 และระดับการศึกษาอนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	131	44.26
รับจ้าง/ลูกจ้าง	79	26.69
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	52	17.57
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	34	11.48
รวม	296	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 44.26 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.69 ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังตารางที่ 4.5 - 4.9

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.53	0.68	1	มาก
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	3.48	0.54	2	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.40	0.47	5	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.45	0.44	3	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.42	0.45	4	ปานกลาง
รวม	3.46	0.52	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ			
	($\overline{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุดและพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	3.58	0.73	1	มาก
2. ปิยวาจา การพูดจา และให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	3.56	0.70	2	มาก
3. อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะตลอดถึงให้การช่วยเหลือแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	3.52	0.66	3	มาก
4. สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	3.47	0.64	4	ปานกลาง
รวม	3.53	0.68	-	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากสามข้อ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ปิยวาจา การพูดจา และให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวมและรายข้อ

ด้านการให้บริการตรงเวลา	ระดับความพึงพอใจ			
	($\bar{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่างๆที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด	3.54	0.60	1	มาก
2. ปิยวาจา พูดจาเป็นเป็นประโยชน์ และพูดจาเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ให้ไว้กับประชาชน	3.50	0.53	2	ปานกลาง
3. อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการสงเคราะห์บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหมาย	3.48	0.50	3	ปานกลาง
4. สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย	3.40	0.53	4	ปานกลาง
รวม	3.48	0.54	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ และอยู่ในระดับปานกลางสามข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด" รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า "ปิยวาจา พูดจาเป็นเป็นประโยชน์ และพูดจาเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ให้ไว้กับประชาชน" ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย"

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ			
	($\bar{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนซำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง	3.46	0.52	1	ปานกลาง
2. ปิยวาจา พูดจาประชาสัมพันธ์ให้รู้ความข่าวสารท้องถิ่น พร้อมทั้งประชาชนสัมพันธ์ร่วมรณรงค์สร้างความเข้าใจอันดีงาม เพื่อให้เกิดความสมานสามัคคีในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง	3.42	0.50	2	ปานกลาง
3. อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง	3.38	0.47	3	ปานกลาง
4. สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	3.34	0.38	4	ปานกลาง
รวม	3.40	0.47	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนซำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง" รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า "ปิยวาจา พูดจาประชาสัมพันธ์ให้รู้ความข่าวสารท้องถิ่น พร้อมทั้งประชาชนสัมพันธ์ร่วมรณรงค์สร้างความเข้าใจอันดีงาม เพื่อให้เกิดความสมานสามัคคีในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง" ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง"

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวมและรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	ระดับความพึงพอใจ			
	($\bar{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง	3.49	0.52	1	ปานกลาง
2. ปิยวาจา พูดจา เชิญชวนประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความพอเพียง	3.47	0.38	2	ปานกลาง
3. อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงาน สงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงซ่อมแซมถนน ไฟส่องแสงสว่างได้พอเพียง	3.45	0.45	3	ปานกลาง
4. สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน	3.40	0.42	4	ปานกลาง
รวม	3.45	0.44	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง สี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง" รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า "ปิยวาจา พูดจา เชิญชวนประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความพอเพียง" ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน"

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ			
	($\bar{X}$)	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า	3.47	0.52	1	ปานกลาง
2. ปิยวาจา พูดจาเป็นประโยชน์ โดยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และร่วมพัฒนาท้องถิ่น ให้เกิดความเจริญก้าวหน้า	3.45	0.38	2	ปานกลาง
3. อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยเหลือแก้ไขปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความเจริญก้าวหน้า	3.43	0.45	3	ปานกลาง
4. สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า	3.34	0.43	4	ปานกลาง
รวม	3.42	0.45	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ปิยวาจา พูดจาเป็นประโยชน์ โดยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และร่วมพัฒนาท้องถิ่น ให้เกิดความเจริญก้าวหน้า” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า”

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง 4.11 – 4.19

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	เพศชาย (n= 162)			เพศหญิง (n= 134)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.51	0.66	มาก	3.55	0.70	มาก
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	3.46	0.51	ปานกลาง	3.50	0.57	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.38	0.45	ปานกลาง	3.42	0.49	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.42	ปานกลาง	3.47	0.46	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.40	0.42	ปานกลาง	3.44	0.47	ปานกลาง
รวม	3.44	0.49	ปานกลาง	3.48	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามเพศ โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านการให้บริการตรงเวลา พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	เพศชาย (n= 130)			เพศหญิง (n= 166)			t	Sig
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล		
1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.51	0.66	มาก	3.55	0.70	มาก	-0.46	.18
2.ด้านการให้บริการตรงเวลา	3.46	0.51	ปานกลาง	3.50	0.57	ปานกลาง	-0.43	.24
3.ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.38	0.45	ปานกลาง	3.42	0.49	ปานกลาง	-0.41	.29
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.42	ปานกลาง	3.47	0.46	ปานกลาง	-0.36	.49
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.40	0.42	ปานกลาง	3.44	0.47	ปานกลาง	-0.37	.54
รวม	**3.44**	**0.49**	**ปานกลาง**	**3.48**	**0.53**	**ปานกลาง**	**-0.54**	**.57**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	อายุ								
	ไม่เกิน 35 ปี (n= 60)			36-48 ปี (n= 113)			49 ปีขึ้นไป (n= 123)		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.51	0.65	มาก	3.53	0.68	มาก	3.55	0.70	มาก
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	3.46	0.51	ปานกลาง	3.48	0.55	ปานกลาง	3.50	0.57	ปานกลาง
3.ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.38	0.44	ปานกลาง	3.40	0.47	ปานกลาง	3.42	0.49	ปานกลาง
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.42	0.42	ปานกลาง	3.45	0.44	ปานกลาง	3.47	0.46	ปานกลาง
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.40	0.42	ปานกลาง	3.42	0.46	ปานกลาง	3.44	0.47	ปานกลาง
รวม	3.42	0.47	ปานกลาง	3.45	0.53	ปานกลาง	3.47	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 49 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 36 – 48 ปี และช่วงอายุไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

ด้านการให้บริการตรงเวลา พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ใน

ระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 49 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 36 – 48 ปี และช่วงอายุไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 49 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 36 – 48 ปี และช่วงอายุไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 49 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 36 – 48 ปี และช่วงอายุไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 49 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 36 – 48 ปี และช่วงอายุไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.52	2	0.26	0.47	.35
	ภายในกลุ่ม	161.19	293	0.55		
	รวม	161.71	295			
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.42	.48
	ภายในกลุ่ม	165.88	293	0.57		
	รวม	166.36	295			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	0.42	2	0.21	0.38	.36
	ภายในกลุ่ม	162.88	293	0.56		
	รวม	163.31	295			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	0.45	.37
	ภายในกลุ่ม	177.23	293	0.60		
	รวม	177.77	295			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	0.45	.37
	ภายในกลุ่ม	177.23	293	0.60		
	รวม	177.77	295			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	0.40	.14
	ภายในกลุ่ม	170.85	293	0.58		
	รวม	170.33	295			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา (n= 136)			มัธยมศึกษา/เทียบเท่า (n=110)			อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป (n= 50)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.51	0.64	มาก	3.52	0.68	มาก	3.57	0.70	มาก
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	3.46	0.51	ปานกลาง	3.48	0.55	ปานกลาง	3.50	0.57	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.38	0.44	ปานกลาง	3.40	0.47	ปานกลาง	3.42	0.49	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.42	0.42	ปานกลาง	3.45	0.44	ปานกลาง	3.47	0.46	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.40	0.42	ปานกลาง	3.42	0.46	ปานกลาง	3.44	0.47	ปานกลาง
รวม	**3.43**	**0.48**	**ปานกลาง**	**3.45**	**0.53**	**ปานกลาง**	**3.48**	**0.54**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และระดับประถมศึกษา ตามลำดับ

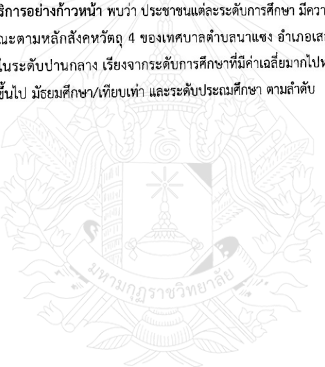
ด้านการให้บริการตรงเวลา พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และระดับประถมศึกษา ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และระดับประถมศึกษา ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และระดับประถมศึกษา ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และระดับประถมศึกษา ตามลำดับ



ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.50	2	0.25	0.45	.35
	ภายในกลุ่ม	161.19	293	0.55		
	รวม	**161.69**	**295**			
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.43	.48
	ภายในกลุ่ม	165.88	293	0.56		
	รวม	**166.36**	**295**			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.39	.36
	ภายในกลุ่ม	162.88	293	0.56		
	รวม	**163.31**	**295**			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	0.45	.37
	ภายในกลุ่ม	177.23	293	0.60		
	รวม	**177.77**	**295**			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	0.45	.37
	ภายในกลุ่ม	177.23	293	0.60		
	รวม	**177.77**	**295**			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	0.40	.14
	ภายในกลุ่ม	170.85	293	0.58		
	รวม	**171.31**	**295**			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	การประกอบอาชีพ							
	เกษตรกรรม (n= 131)		รับจ้าง/ลูกจ้าง (n= 79)		ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว (n= 52)		รับราชการ/พนักงานของรัฐ (n= 34)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.55	0.72	3.53	0.68	3.54	0.70	3.51	0.66
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	3.50	0.57	3.47	0.53	3.49	0.55	3.46	0.51
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.45	0.49	3.40	0.45	3.42	0.48	3.44	0.38
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.48	0.64	3.45	0.60	3.46	0.62	3.41	0.58
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.45	0.55	3.41	0.57	3.43	0.52	3.40	0.50
รวม	**3.49**	**0.59**	**3.45**	**0.57**	**3.46**	**0.57**	**3.44**	**0.53**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กาประกอบอาชีพเกษตรกรรม การประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว กาประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และกาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการตรงเวลา พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กาประกอบอาชีพเกษตรกรรม กาประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว กาประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และกาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กาประกอบอาชีพเกษตรกรรม กาประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว กาประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และกาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กาประกอบอาชีพเกษตรกรรม กาประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว กาประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และกาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กาประกอบอาชีพเกษตรกรรม กาประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว กาประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และกาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.79	3	0.26	0.47	.35
	ภายในกลุ่ม	161.19	292	0.55		
	รวม	161.68	295			
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.48	3	0.16	0.28	.48
	ภายในกลุ่ม	165.88	292	0.57		
	รวม	166.36	295			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	0.43	3	0.14	0.25	.36
	ภายในกลุ่ม	162.88	292	0.56		
	รวม	163.31	295			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	0.26	.37
	ภายในกลุ่ม	177.23	292	0.70		
	รวม	177.77	295			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.79	3	0.26	0.47	.35
	ภายในกลุ่ม	161.19	292	0.55		
	รวม	166.36	295			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.48	3	0.16	0.27	.14
	ภายในกลุ่ม	170.85	292	0.58		
	รวม	170.33	295			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ความถี่
1	ควร ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	15
2	ควรให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	9
	ด้านการให้บริการตรงเวลา	
1	ควรจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด	16
2	ควรดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย	10
	ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	
1	ควรจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง	17
2	ควร ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และชุมพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน	9
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
1	ควรขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง	35
2	ควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง	27
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
1	ควรให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า	25

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ต่อ)	
2 ควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า	20

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควร ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ควรให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค

ด้านการให้บริการตรงเวลา ได้แก่ ควรจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด และควรดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ ควรจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง และควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง และควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า และควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า

โดยสรุป ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง และควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และควรให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้รู้ (Key Informants) ทั้งสี่ หมู่บ้านๆละสองคน รวมทั้งสิ้นจำนวน 8 คน ตามประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณทั้งสี่ประเด็น ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ทั้งสองประเด็น

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งห้าด้านอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณต่างๆ ที่ประชาชนร้องขอได้ไม่ตรงเวลาที่กำหนด บางครั้งก็เร็วบางครั้งก็ช้า จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายชม สุทธิประภา** ที่ว่า

"...การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อประชาชนร้องขอแล้วทางเทศบาลไม่มาตรงตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากขาดการติดต่อกับประชาชน เช่น ถนนพังในบางส่วนของพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง เทศบาลมาซ่อมแซมอย่างน้อยหนึ่งเดือนผ่านไปเมื่อได้รับคำร้องขอจากประชาชน..." (นายชม สุทธิประภา,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

เช่นเดียวกับ **นายบุญธรรม ศรีษะ** ให้สัมภาษณ์ว่า

"...เทศบาลให้บริการสาธารณะต่อเนื่องไม่เพียงพอ การบริหารที่มีงบประมาณพอเพียงสำหรับการดำเนินงานแล้วการทำงานทุกอย่างก็จะเป็นไปอย่างดีและมีประสิทธิภาพ..."(นายบุญธรรม ศรีษะ,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

ส่วน **นายทองสุข ไค่นุนกา** ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมว่า

"...ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆและควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆให้มากขึ้นและทันสมัยยิ่งขึ้น..."
(นายทองสุข ไค่นุนกา,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

เช่นเดียวกับ **นางบรรณา สารคะ** ซึ่งให้สัมภาษณ์ว่า

"...การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่มาต้อนรับถามถึงปัญหาประชาชนที่ไปใช้บริการของประชาชนปล่อยให้ประชาชนเดินเข้าไปถามเอง..."(นางบรรณาสารคะ, ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

นายบุญช่วย บุตรพรม ให้สัมภาษณ์ว่า

"...ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแล ปฏิบัติตามกฎระเบียบของเทศบาลให้เหมาะสม ไม่เคร่งครัดเกินไปหรือหย่อนยานเกินไป..."

(นายบุญช่วย บุตรพรม,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

นายสุทัศน์ มุขยงค์ ให้สัมภาษณ์ว่า

"...เทศบาลควรดำเนินงานอบรมความรู้ให้แก่ประชาชนให้อย่างต่อเนื่อง..."(นายสุทัศน์ มุขยงค์,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/ 2558)

และนายประมวล โสภาพล ให้สัมภาษณ์ว่า

"...ควรมีการวางแผนในการซ่อมแซมพื้นที่ เช่น ถนน ป้ายฯ ควรมีการประชุมวางแผนให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ความเข้าใจในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน..." (นายประมวล โสภาพล,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

นอกจากนี้ นางบาง ภูมิพันธ์ ให้สัมภาษณ์ว่า

"...เทศบาลควรส่งเสริมด้วยการปลูกจิตสำนึกในการพัฒนาให้แก่ประชาชน ให้เข้าถึงชุมชน สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน..." (นางบาง ภูมิพันธ์, ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

ประเด็นที่ 2 การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประโยชน์อย่างไร

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดทำให้เทศบาลมีความเจริญก้าวหน้าประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรม เนื่องจาก สถานการณ์ปัจจุบันประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาแซง ยังห่างไกลคุณธรรม จริยธรรม ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายบุญธรรม ศรีษะ** ที่ว่า

"...ประชาชนส่วนมากยังไม่เข้าใจหลักธรรมโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 และจะนำหลักธรรมมาบูรณาการใช้กับหลักการการบริหารอย่างไร..."(นายบุญธรรม ศรีษะ,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

5.2 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ประเด็นที่ 1 การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซงอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง เป็นการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าที่ควร เนื่องจากผู้บริหารเทศบาลเห็นความสำคัญของการบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกดีมีจน เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายประมวล โสภาพล** ที่ว่า

"...นายกเทศบาลเป็นคนไม่ถือตัวปฏิบัติกับประชาชนในพื้นที่เสมือนกับญาติของตัวเอง..."(นายประมวล โสภาพล,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน, 3/4/2558)

ประเด็นที่ 2 การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซงอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ทำให้ประชาชนพึงพอใจมากกว่าทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง เป็นการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนเห็นผลงานของเทศบาล บริการสาธารณะ อย่างสม่ำเสมอ ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นางบาง ภูมิพันธ์** ที่ว่า

"...ประชาชนส่วนมากต่างพอใจในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนาแซง ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในขณะให้บริการ..."(นางบาง ภูมิพันธ์,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

5.3 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ประเด็นที่ 1 การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง การให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่เท่าที่ควร ขาดการประสานงานจากเจ้าหน้าที่กับประชาชน ลงมาดูพื้นที่เป็นปัญหา บางครั้งบางคราว เนื่องจากพนักงานเทศบาลอยู่ในแต่สำนักงานเป็นส่วนใหญ่ ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายชม สุทธิประภา** ที่ว่า

"...เทศบาลไม่มาแก้ปัญหาให้ต่อเนื่อง เช่น ถนนพัง ซ่อมแซมล่าช้าจากปีหนึ่งเว้นไปอีกปีหนึ่ง..."(นายชม สุทธิประภา,ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

ประเด็นที่ 2 การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง การให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่เท่าที่ควร ควรมีการปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน สะพานและทาง

เท้าให้มีความพร้อมต่อการใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากไม่ปรับปรุงระบบการจราจรในเขตเทศบาลให้เป็นระเบียบร้อยและมีความปลอดภัยต่อการใช้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายบุญธรรม ศรีษะ** ที่ว่า

"...เทศบาลควรวางท่อส่งน้ำ ประปาและปรับปรุงระบบการผลิตน้ำ ประปา ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ และขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่ว ถึงครอบคลุมทุกพื้นที่..."(นายบุญธรรม ศรีษะ, ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

5.4 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ของแต่ละด้านทั้งห้าด้าน

5.4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในข้อสมานัตตตา ดูแลสุขทุกข์ ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ร่วมรับรู้ร่วมแก้ปัญหา เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ เนื่องจากควรเข้าไปดูแลเกี่ยวกับการส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายทองสุข ไค่นุ่น**กา ที่ว่า

"...ควรจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการลงทุน การตลาดและการเข้าถึงแหล่งทุนในการประกอบอาชีพของประชาชน..."(นายทองสุข ไค่นุ่นกา , ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

5.4.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ในข้อสมานัตตตา ดูแลสุขทุกข์ ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ แก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ เนื่องจากช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนทุกคนยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นางบรรณา สารคะ** ที่ว่า

"...ทางเทศบาลให้บริการสาธารณะยังไม่ตรงเวลาเท่าที่ควร ประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ควรมีแหล่งประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น..."(นางบรรณา สารคะ , ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

5.4.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในข้อสมานัตตตา ดูแลสุขทุกข์ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่าง

สม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ร่วมแก้ปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ เนื่องจากควรมีการปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน สะพานและทางเท้าให้มีความพร้อมต่อการใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากไม่ปรับปรุงระบบการจราจรในเขตเทศบาลให้เป็นระเบียบร้อยและมีความปลอดภัยต่อการใช้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายบุญธรรม ศรีษะ** ที่ว่า

"...เทศบาลควรวางท่อส่งน้ำประปาและปรับปรุงระบบการผลิตน้ำประปา ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่ว ถึงครอบคลุมทุกพื้นที่..."(นายบุญธรรม ศรีษะคะ , ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

5.4.4 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ในข้อสมานัตตตา ดูแลสุขทุกข์ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริมและทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมกัน เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ เนื่องจากเทศบาลไม่ได้ดูแลสุขทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเท่าที่ควร ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายบุญช่วย บุตรพรม** ที่ว่า

"...เทศบาลไม่มาดูแลสภาพเศรษฐกิจของประชาชนเท่าที่ควร..."

(นายบุญช่วย บุตรพรม , ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

5.4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในข้อสมานัตตตา ดูแลสุขทุกข์ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริมและทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างก้าวหน้า เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ เนื่องจาก เทศบาลไม่จัดหาอาชีพเสริมและทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างก้าวหน้า เท่าที่ควร ดังคำให้สัมภาษณ์ของ **นายสุทัศน์ มุขยงค์** ที่ว่า

"...ควรจัดหาอาชีพเสริมและทุนพัฒนาในแต่ละชุมชน ให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น..."(นายสุทัศน์ มุขยงค์ , ตำแหน่งประชาคมหมู่บ้าน,3/4/2558)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณต่างๆ ที่ประชาชนร้องขอได้ไม่ตรงเวลาที่กำหนด บางครั้งก็เร็ว บางครั้งก็ช้า จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากผู้บริหารเทศบาลเห็นความสำคัญของการบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกดีมีจน เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านการให้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน เนื่องจากไม่ปรับปรุงระบบการจราจรใน เขตเทศบาลให้เป็นระเบียบร้อย และให้มีความปลอดภัยต่อการใช้บริการ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยตรวจสอบจากสถิติตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SPSS) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีปานกลางกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ และนำเสนอในรูปตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.73 มีอายุ 49 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.55 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.95 และอาชีพเกษตรกร จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 44.26

5.1.2 ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากสามข้อ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค”

2) ด้านการให้บริการตรงเวลา

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ และอยู่ในระดับปานกลางสามข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่เป็นไปตามเป้าหมาย”

3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง สี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ด้านทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนชำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง" ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "ด้านสมานัตตัตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง "

4) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ด้านทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง" ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "ด้านสมานัตตัตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒเนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน"

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ด้านทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "ด้านสมานัตตัตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า"

5.1.3 ตอนที่ 3 สมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไข ปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง และควรดูแล สุขทุกข์

ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และควรให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยเห็นผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ต้องการดูแล เอาใจใส่การให้บริการสาธารณะเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม แต่การให้บริการสาธารณะอาจมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ เพราะการให้บริการสาธารณะมีข้อจำกัดในการให้บริการ และข้อจำกัดในงบประมาณ ที่อาจทำให้ไม่ทั่วถึง จึงดูเหมือนว่าการให้บริการสารธารณะไม่เท่าเทียมเสมอภาคเท่าที่ควร อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายชม สุทธิประภา** กล่าวว่า การที่จะทำให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เกิดความพึงพอใจได้นั้นควรให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ต้องให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ต้องมีคุณธรรม และเจ้าหน้าที่ควรมาพูดคุยกับประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ไมตรีอันดีงามกับประชนชน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์" ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา

และอุปสรรคในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า

1) **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านทานอยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านทาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายประมวล โสภาพล** กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคมีคุณภาพต้องให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชนและควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกให้มากขึ้นและทันสมัยยิ่งขึ้น และนายกเทศบาลเป็นคนไม่ถือตัวปฏิบัติกับประชาชนในพื้นที่เสมือนกับญาติของตัวเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายสุทัศน์ มุขยงค์** กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ควรตระหนักถึงการบริการสาธารณะที่ยังไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ควรเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้ให้

ความหมายของสังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในการดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ไม่พอสมควร แต่การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณ การพัฒนา และการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมเสมอภาค อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ นายทองสุข ใค่นุ่นกากล่าวว่า เทศบาลไม่มาแก้ปัญหาให้ต่อเนื่อง เช่น ถนนพัง ซ่อมแซมล่าช้า จากปีหนึ่งเว้นไปอีกปีหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ**พฤกษา พุทธรักษ์** ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”

2) **ด้านการให้บริการตรงเวลา** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวม อยู่ในระดับปาน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ยังไม่เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 มากนัก เพราะอาจยังขาดความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุ 4 อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางกลาง สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นางบรรณา สาระคะ** กล่าวว่า ทางเทศบาลให้บริการสาธารณะยังไม่ตรงเวลาเท่าที่ควร ประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ควรมีแหล่งประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และ กล่าวว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสำคัญต่อการให้บริการโดยเฉพาะการให้บริการต้องตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอ

เสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด เป็นประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระมหาบุญเพียร ปุญวิริโย** ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 4 คือ ข้อปฏิบัติสาหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน 1) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อยู่พอสมควร แต่การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณ การพัฒนา และการให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอเท่าเทียมกัน อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายบุญธรรม ศรีษะ** กล่าวว่า การให้บริการควรมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ

3) **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ความพึง

พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนชำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพราะประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาอยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **บุญสิริ ชวลิตอำรวย** ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ ในข้อ 1 ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้น ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุ เช่นทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทานคือ การให้ช่วยเหลือกันผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง **ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน **พร้อมร่วมรับรู้ ร่วม**แก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง อยู่พอสมควร แต่การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณ การพัฒนา และการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมเสมอภาพ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์**ของ นายบุญช่วย บุตรพรม** กล่าวว่า เทศบาลควรวางท่อส่งน้ำ ประปาและปรับปรุงระบบการผลิตน้ำ ประปา ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ต้องการดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์**

(ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 ในข้อ 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

4) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชน**อาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานแนวคิดของ **จอห์น ดี มิลเลตต์** (John D.Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ในข้อ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐานและพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้**อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดูแล สุขทุกข์ให้บริการทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ปัญหาได้อย่างเหมาะสม อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ขยมงคโล)** ได้กล่าวว่า หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือ สังคหวัตถุ4 อย่าง ได้แก่ 1) ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อม

คบค้าสมาคมด้วย สมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน อยู่บ้าง แต่การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อาจยังไม่เป็นไปตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายประมวล โสภาพล** กล่าวว่า เทศบาลไม่มาดูแลสภาพเศรษฐกิจของประชาชนเท่าที่ควร หลักสมานัตตตา เป็นการดูแล สุขทุกข์ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระราชสุทธิญาณมงคล** ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นทางเกิดของสามัคคีมี ใน 4) สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ่มเฟือ สุรุ่ยสุร่ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมานตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซงต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ **ของ นางบาง ภูมิพันธ์** กล่าวว่า การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามมาตราฐานที่กำหนด เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสภาทนายความ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้** อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า อยู่พอสมควร อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระภาวนาวิสุทธิคุณ** (เสริมชัย ขยมงคโล) ได้กล่าวว่า หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ คือ สังคหวัตถุ4 อย่าง ได้แก่ 1) ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมัครพรรคพวกสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง**ที่เป็นเช่นนี้** อภิปรายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า ได้อย่างเหมาะสม อยู่พอสมควร แต่การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณที่ไม่เท่าเทียม การพัฒนาที่ไม่เท่าเทียมเสมอภาพ และการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมเสมอภาพอย่างทั่วถึง อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายสุทัศน์ มุขยงค์** กล่าวว่า สมานัตตตา ต้องดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า ควรจัดหาอาชีพเสริมและทุนพัฒนาในแต่ละชุมชน ให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระภาวนาวิสุทธิคุณ** (เสริมชัย ขยมงคโล) ได้กล่าวว่า หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือ สังคหวัตถุ 4 ในข้อ 4) สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติ

ดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1) **เพศ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าเพศใดๆ แต่ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ในการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง ที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมเสมอภาพ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้น ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ **ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์** ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4" ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน

2) **อายุ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นช่วงอายุใดจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าจะช่วงอายุใดๆ แต่ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง ที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมเสมอภาพ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้น ประชาชนทั้งสามช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ **ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์** ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4" ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน

3) **ระดับการศึกษา** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นช่วงอายุใดจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาใดๆ แต่ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง ที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมเสมอภาพ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้น ประชาชนทั้งสามระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสานักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร" ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสานักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) **อาชีพ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใดจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าจะประกอบอาชีพใดๆ แต่ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง ที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมเสมอภาพ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้น ประชาชนทั้งสี่กลุ่มอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ **ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์** ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4" ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผล ทั้ง 5 ด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะ ให้เป็นไปตามตามหลักสังคหวัตถุ 4 ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการให้บริการสาธารณะ และเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสาธารณะ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับดังนี้

1) **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านทาน ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากและอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค” มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน และให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค" มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาคให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านการให้บริการตรงเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย" มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมายให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการสาธารณะตามหลักสังคห

วัตถุ 4 ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนน ซำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนนซำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสมานัตตตา ดูแลสุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

4) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า "ทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐาน และพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า "สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน" ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควร

แก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจ จะวิจัยต่อยอด ดังต่อไปนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ควรวิจัยสภาพ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรวิจัยเชิงสำรวจการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3) ควรวิจัยแนวทางการส่งเสริมการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง (บรรณาธิการ), *รวมบทความทางวิชาการเกี่ยวกับ "เทศบาล"*. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, 2536.

กุลนดา โชติมุกดะ. (2538). *"ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ"*. สารนิพนธ์บริหารการจัดการมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร :สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กัลยา วานิชบัญชา. (2548). *สถิติสำหรับการวิจัย*, กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา ปรีดีลกกุล. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ชนะการพิมพ์. กฎราชวิทยาลัย . 2534.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โกทิษ์ พวงงาม. ดร. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

_____. (2544). *อะไร ทำไม อะไร อบต. ประชาธิปไตยของประชาชนในชนบท*. กรุงเทพมหานคร : วีเจพริ้นติ้ง.

เฉลิมพงษ์ สกุลชัยยนตร์. (2550). *"การนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารกิจการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารเทศบาลตำบลในเขตอำเภอบางคลี จังหวัดสมุทรปราการ"*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชม สุทธิประภา .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2541). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

_____. (2541). *การปกครองท้องถิ่น*, กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิฆเณศพริ้นติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

_____และโกวิทย์ พวงงาม .(2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์. (2553). *"ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสภาทนายความตามหลักสังคหวัตถุ 4"*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เติอน คำดี. (2536). *ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่*, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์อักษร.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). *ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทองสุข ใค่นุ่นกา .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

ธงชัย สันติวงษ์. (2519). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 10, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์.

ธรรมธร ธงชัย. (2554). *"ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ 4"*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

นันทวัฒน์ บรมานันท์.2544). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน .

นิกา เมธาวิชัย. (2543). *วิทยาการวิจัย*, กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.

บรรณา สารคะ .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

บาง ภูมิพันธ์ .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยสาส์น.

บุญช่วย บุตรพรม .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

บุญทัน ดอกไธสง. (2553). ชอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

บุญธรรม ศรีษะ .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

บุญสิริ ชวลิตธำรง, (2529).*ธรรมโอสถ*, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์.

ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ประมวล โสภาพล .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

ประยูร กาญจนดุล. (2538). *กฎหมายปกครอง*, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประเวศ มณีพันธ์, (2550). *"การนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม"*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปกร).

ประสาท อิศรปรีดา. (2524). *สาวัตถะจิตวิทยาการศึกษา*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540).*บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก ถ้าอยากทำ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท ไทยแลนด์ จำกัด.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). *การบริหารงานตำรวจ*, กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (2550). *ธรรมนูญชีวิต*, พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร :บริษัท พิมพ์สวย จำกัด.

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล), (2542). *ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ*, กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์เอช ทีพีเพรส.

พระมหาบุญเพียร ปุญฺวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), (2544).*"แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา"*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต , บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมฺโม), (2542). *หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธุรกิจก้าวหน้า.

พฤกษา พุทธรักษ์. (2551).*"การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก"*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ.

พุทธทาสภิกขุ, (มปป.).*บริหารธุรกิจแบบพุทธ*, (กรุงเทพมหานคร : อมันมโย).

ไพโรจน์ แก่นสาร, (2551). *หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ*, นครปฐม : สถาบันวิชาการการทหารชั้นสูง.

มนูญ ศิริวรรณ. *"ศัพท์ที่ควรรู้"*. *ออมสินพัฒนา*. ปีที่ 6 ฉบับที่ 5 กันยายน-ตุลาคม 2542 : 12–13.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2535). *เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล*, นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มูลนิธิมหามกุฏราชวิทยาลัย.*พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย*. เล่ม 11. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน* . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

รชันย์ ธงชัย, พันโท. (2551). *"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง"*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ. (2540). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*, กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

วันอิงคพัฒนากุล. *คุณลักษณะ7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี*. http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/ เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553.

วารีญา ภาภูดานนท์ ณ มหาสารคาม. (2541). *จิตวิทยาพุทธศาสนา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรง

พิมพ์ชีวาภิวัฒน์.

วิชญ ฤทธิ์รงค์. (2538). *เทคนิคการหาเงินฝาก*, กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจบริหัตน์.

วิทูช์ สิมะโชตติ. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย.

ศศิธร พูลสุข. (2538) *"ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร"*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2542). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม*. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร.

ศิริพร ตันติพูลวนัย. (2538). *การพยาบาลยุคโลกาภิวัฒน์*. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา* กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2547). *การวิจัย*. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

สนิท เหลือบุญนาค. (2529). *การบริหารงานบุคคล*, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), (2538). *สังคหวัตถุ 4*. กรุงเทพมหานคร :มหามกุฏราชวิทยาลัย.

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2549). นโยบายสาธารณะ: แนวความคิดการวิเคราะห์และกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมศ นาวีการ. (2543). *การบริหาร*, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.

สมหมาย บัวจันทร์. พันตรี. (2551)."*การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*". วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สมัคร บุราวาศ. (2534). *ปรัชญาพราหมณ์ในสมัยพุทธกาล*, กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.

สมิต สัชฌุกร.(2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.

สรชัย พิศาลบุตร. รองศาสตราจารย์ ดร. (2548). *เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา*.

สันติสุข โชติมงคล. (2543). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ*, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2533). "พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ", กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ.

สุทัศน์ มุขยงค์ .ประชาคมหมู่บ้าน.สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2558.

สุนารี แสนพยุห์.(2557). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด"*. สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์"*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. *"สังคหวัตถุ 4 : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้"*, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ 12 ฉบับที่ 68 (พฤษภาคม -มิถุนายน 2550): 43 – 46.

อุทุมพร จามรมาน, ศาสตราจารย์ ดร. (2548). *การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษา (Sampling In Education)*, พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟันนี่พับบลิชชิ่ง จำกัด.

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

Millett, J.D. Management in the public service, New York : McGraw – Hill Book Company,1954.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) ดร.ประพิศ โบราณมูล

วุฒิการศึกษา	บธ.บ, กศ.ม.(สังคมศึกษา), ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2) นายวัฒยากรณ์ แน่นอุดร

วุฒิการศึกษา	รม.(รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) วิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6 ว ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3) นางสาวนัฐชพัตร์ โคกลือชา

วุฒิการศึกษา	ร.ม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตำแหน่ง	รองปลัดเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ที่ อว ๑๓๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ประพิศ โบราณมูล

ด้วย นายชัยพร อินทะพรม นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล, ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

มหาวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร ๐๔๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒
โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
http://www.rec.mbu.ac.th

(ดร.ประพิศ โบราณมูล)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและวิชาการ
ศูนย์บริการวิชาการร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

524



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

นายกเทศมนตรีตำบลนาแซง

ด้วย นายชัยพร อินทะพรม นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล, ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

วิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔, ๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖ ต่อ ๑๑๒
สาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
// www.rec.mbu.ac.th

เนางณัตฐาธรรม ทะไกรราช
หัวหน้าสำนักปลัด

เนายชัยศักดิ์ ทะไกรราช
นายกเทศมนตรีตำบลนาแซง

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

2) แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายชัยพร อินทะพรม
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1) เพศ

[ ] 1. ชาย

[ ] 2. หญิง

2) อายุ

[ ] 1. ไม่เกิน 35 ปี

[ ] 2. 36 - 48 ปี

[ ] 3. 49 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

[ ] 1. ประถมศึกษา

[ ] 2. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

[ ] 3. อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป

4) อาชีพ

[ ] 1. เกษตรกรรม

[ ] 2. รับจ้าง/ลูกจ้าง

[ ] 3. ค้าขายส่วนตัว

[ ] 4. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อ ที่ตรงกับที่ท่านได้รับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และให้ตอบครบทุกข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1.	ทาน การให้การดูแล บำรุงซ่อมแซมถนนชำรุด และพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค					
2.	ปิยวาจา การพูดจา และให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค					
3.	อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะตลอดถึงให้การช่วยเหลือแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค					
4.	สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค					
ด้านการให้บริการตรงเวลา						
1	ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแชง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
2	ปิยวาจา พูดจาเป็นเป็นประโยชน์ และพูดจาเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ให้ไว้กับประชาชน					
3	อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการสงเคราะห์บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหมาย					
4	สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1.	ทาน ให้การดูแล แก้ไข ปรับปรุงซ่อมแซม ถนน ซำรุด อำนวยความสะดวกไฟฟ้าแสงสว่าง พร้อมทั้งสนับสนุน พัฒนาโครงพื้นฐาน และคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง					
2.	ปิยวาจา พูดจาประชาสัมพันธ์ให้รู้ความข่าวสารท้องถิ่น พร้อมทั้งประชาชนสัมพันธ์ร่วมรณรงค์สร้างความเข้าใจอันดีงาม เพื่อให้เกิดความสมานสามัคคีในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง					
3.	อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4	สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง						
1.	ทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาโครงพื้นฐานและพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับความพอเพียง					
2.	ปิยวาจา พูดจา เชิญชวนประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความพอเพียง					
3.	อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงซ่อมแซมถนน ไฟส่องแสงสว่าง ได้พอเพียง					
4.	สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
1	ทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า					
2	ปิยวาจา พูดจาเป็นประโยชน์ โดยให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และร่วมพัฒนาท้องถิ่น ให้เกิดความเจริญก้าวหน้า					
3	อัตถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์ บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ ตลอดถึงช่วยเหลือแก้ไขปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความเจริญก้าวหน้า					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4	สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ในการประกอบอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มทั้งสี่ด้าน

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

2) ด้านการให้บริการตรงเวลา

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

4) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก จ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ($\sum x$)	$IOC = \frac{\sum x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	0	+1	2	0.67	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านการให้บริการตรงเวลา						นำไปใช้ได้
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ภาคผนวก ฉ
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่1	80.1203	50.1453	.8202	.9210
ข้อที่2	80.0606	52.1837	.9203	.9214
ข้อที่3	80.1515	52.5076	.8411	.9212
ข้อที่4	80.0909	50.1477	.8332	.9211
ข้อที่5	79.8788	48.6723	.6769	.9214
ข้อที่6	70.0000	48.4375	.7539	.9217
ข้อที่7	79.8485	48.2576	.6830	.9226
ข้อที่8	79.9292	45.8712	.8920	.9219
ข้อที่9	70.1233	47.2917	.8506	.9214
ข้อที่10	70.5431	46.1042	.8466	.9212
ข้อที่11	70.3929	45.0587	.8760	.9229
ข้อที่12	70.1818	46.8409	.6767	.9224
ข้อที่13	70.6727	46.6420	.8923	.9226
ข้อที่14	70.5424	46.3144	.6764	.9225
ข้อที่15	70.5818	47.2159	.7513	.9219
ข้อที่16	79.6091	46.3977	.6978	.9213
ข้อที่17	79.6091	45.5852	.7407	.9210
ข้อที่18	70.5909	47.1477	.7332	.9210
ข้อที่19	79.5788	46.6723	.6769	.9226
ข้อที่20	70.1230	45.4375	.7539	.9217

Reliability Coefficients N of Cases = 30 N of Items =20 Alpha = .9222

ภาคผนวก ช

แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำอธิบาย

1) แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) ตามประเด็นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ขอให้ดำเนินการสัมภาษณ์ทุกประเด็นแต่ละขั้นตอน และบันทึกการสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน ประเด็นใดไม่ได้ข้อมูลชัดเจน ขอความกรุณาถามซ้ำจนได้ข้อมูลชัดเจน

3) เนื่องจากมีประเด็นสัมภาษณ์หลายขั้นตอน หากการสัมภาษณ์ไม่เรียบร้อยในวันเดียวกัน ก็ขอให้ดำเนินการต่อไปในวันถัดไป

4) แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้เฉพาะประชากร คือ ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นผู้ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอย่างดี ทั้งสี่หมู่บ้าน ๆ ละสองคน รวมทั้งสิ้น จำนวน 8 คน

5) แบบสัมภาษณ์ตามผลการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นดังต่อไปนี้

ก. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ข. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ค. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ง. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ของแต่ละด้านทั้งห้าด้าน

6) การตอบแบบสัมภาษณ์ ขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายชัยพร อินทะพรม
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การสัมภาษณ์ จะประกอบด้วยแนวคำถาม 2 แนวทางหลัก ได้แก่

1. แนวคำสัมภาษณ์ที่เป็นไปในเชิงการสนับสนุน ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละด้าน

2. แนวคำสัมภาษณ์ที่เป็นไปในเชิงการค้นหาคำตอบ หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละด้าน

เนื่องจากการให้บริการในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้านนั้น มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประกอบการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ และประชาชน จึงใช้แนวคำสัมภาษณ์เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นสัมภาษณ์

(1) ท่านเห็นว่า การที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจทั้งห้าด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

.....

.....

.....

(2) ท่านคิดว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประโยชน์อย่างไร

.....

.....

.....

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ประเด็นสัมภาษณ์

(1) ท่านคิดว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพอใจอยู่ในระดับมาก

.....

.....

.....

(2) ท่านคิดว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดกว่าทุกด้าน

.....

.....

.....

3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสมานัตตัตตา เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ประเด็นสัมภาษณ์

(1) ท่านเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

.....

.....

.....

(2) ท่านเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน

.....

.....

.....

4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ของแต่ละด้านทั้งห้าด้าน

ประเด็นสัมภาษณ์

(1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ก. ท่านเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในข้อ สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์

ให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างสม่ำเสมอกันในแต่ละชุมชน และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ

.....

.....

.....

(2) ด้านการให้บริการตรงเวลา

ก. การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา ได้ทันถ่วงที่ เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ

.....

.....

.....

(3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ก. การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ

.....

.....

.....

(4) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ก. การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม และทุนพัฒนาในแต่ละชุมชนได้อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน เป็นเพราะเหตุใด จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกข้อ

.....

.....

.....

(5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ก. การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยจัดหาอาชีพเสริม

รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับที่	ชื่อ	ตำแหน่ง	บ้าน	หมู่	ว/ด/ป
1	นายชม สุทธิประภา	ประชาคมหมู่บ้าน	บุ่งเบ้า	4	3 เม.ย. 58.
2	นายบุญธรรม ศรีษะ	ประชาคมหมู่บ้าน	ไค่นุ่น	5	3 เม.ย. 58.
3	นายทองสุข ไค่นุ่นกา	ประชาคมหมู่บ้าน	บุ่งเบ้า	4	3 เม.ย. 58.
4	นางบรรณา สารคะ	ประชาคมหมู่บ้าน	ไค่นุ่น	5	3 เม.ย. 58.
5	นายบุญช่วย บุตรพรม	ประชาคมหมู่บ้าน	หนองสิม	6	3 เม.ย. 58.
6	นายสุทัศน์ มุขยงค์	ประชาคมหมู่บ้าน	คำสร้างเสือ	14	3 เม.ย. 58.
7	นายประมวล โสภาพล	ประชาคมหมู่บ้าน	หนองสิม	6	3 เม.ย. 58.
8	นางบาง ภูมิพันธ์	ประชาคมหมู่บ้าน	คำสร้างเสือ	14	3 เม.ย. 58.

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาพประกอบการสัมภาษณ์



สัมภาษณ์ นายชม สุทธิประภา วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 78 หมู่ที่ 4 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 8.00 น.



สัมภาษณ์ นายบุญธรรม ศรีษะ วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 90 หมู่ที่ 5 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 9.00 น.



สัมภาษณ์ นายทองสุข ไค่นุ่นกา วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 67 หมู่ที่ 4 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 10.00 น.



สัมภาษณ์ นางบรรณา สารคะ วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 92 หมู่ที่ 5 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 11.00 น.



สัมภาษณ์ นายบุญช่วย บุตรพรม วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 86 หมู่ที่ 6 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 13.00 น.



สัมภาษณ์ นายสุทัศน์ มุขยงค์ วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 23 หมู่ที่ 14 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 14.00 น.



สัมภาษณ์ นายประมวล โสภาพล วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 46 หมู่ที่ 6 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 15.00 น.



สัมภาษณ์ นางบาง ภูมิพันธ์ วันที่ 3 เมษายน 2558 ณ บ้านเลขที่ 8 หมู่ที่ 14 ตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เวลา 16.30 น.

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

หนังสืออ้างอิง
(REFERNCE BOOK)
ให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

ชื่อ-สกุล	:	นายชัยพร อินทะพรม
วัน เดือน ปี เกิด	:	11 กรกฎาคม 2532
สถานที่เกิด	:	44 หมู่ที่ 11 ตำบลโนนสว่าง อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ 38000
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	:	43 หมู่ที่ 9 ตำบลนาแขง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45120
ประการณ์การทำงาน		
พ.ศ.2558	:	ครู โรงเรียนศรีอรุณวิทย์เสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
วุฒิการศึกษา		
พ.ศ.2556	:	ระดับปริญญาตรี พุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ (การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มมร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อันไม่สมควร
โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ