

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์
SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS PUBLIC SERVICES APPLYING
SARANIYADHAMMA OF NONGGROD SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, NAKHONSAWAN PROVINCE

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

Satisfaction of People towards Public Services Applying Saranyadhamma of
Nonggrod Subdistrict Administrative Organization, Nakhonsawan Province

Aponrat Lertpairaud

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

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....
(พระสุธีธรรมานวัตร, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(พระมหาวรญาณ วรณฺญ,ดร.)

กรรมการ

.....
(น.อ.ดร. สมจิตร แก้วนาค)

กรรมการ

.....
(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)

กรรมการ

.....
(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)

กรรมการ

.....
(ผศ.ดร.สุพรต บุญอ่อน)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม

ประธานกรรมการ

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา

กรรมการ

ผศ.ดร.สุพรต บุญอ่อน

กรรมการ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
 สาระณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัด
 นครสวรรค์

ผู้วิจัย : อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ผศ.ดร.สุรพล สุขะพรหม

พ.ม., พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)

: พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา

พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ ๑ , ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)

: ผศ.ดร.สุพรต บุญอ่อน

ศษ.บ., กศ.ม., Ph.D.

วันสำเร็จการศึกษา :มีนาคม ๒๕๕๔

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาระณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาระณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (๒) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาระณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (๓) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาระณียธรรม ๖ ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน ๓๗๒ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๓ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑ – ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะภาคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน

Thesis Title : Satisfaction of People towards Public Services
Applying Saraneyadhamma Of Nonggrod Sub-district
Administrative Organization, Nakhon sawan Porvince

Researcher : Aponrat Lertpairaud

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst.Prof.Dr.Surapon Asst.Prof.Dr.Surapon Suyaprom
Dip.in Ed., B.A., M.A., Ph.D.(Pol. Sc.)

: Phrakrusangharak Kiettisak Kittipaño
B.A.(1st Class),M.A. (Soial Development)

: Asst.Prof.Dr.Sooprot Boon-on
B.Ed.,M.Ed., Ph.D.

Date of Graduation : March 2011

ABSTRACT

The purposes of this research are: 1) to study the People's satisfaction to public service with Saraniyadhamma of nonggrod sub-district administrative organization, Nakhon Sawan province, 2) to compare t The People's satisfaction to public service with Saraniyadhamma of nonggrod sub-district administrative organization, Nakhon Sawan classified by personal factors and 3) to study apply the appropriate regulations of The People's satisfaction to public service with Saraniyadhamma of nonggrod sub-district administrative organization, Nakhon Sawan province.

This is a Quantitative Research based on Survey Research. Simple Random Sampling by using questionnaires which are of 0.83 reliability, was conducted in this study to analyze the collected data. As the tool for data collection, 5 level of questionnaires were distributed to 372 officials who are working in nonggrod subdistrict administrative organization, Nakhon Sawan province. The Statistical analysis was employed to calculate the collected data as Percentage, Frequency, Mean and Standard Deviation. The factors that had more than two groups were analyzed by

One-way ANOVA and different test of average by Least Significant Difference:
LSD

The results of the study were:

Most of respondents or 55.9 percent are male, 31.5 percent aged between 21 – 35 years old. It was found that 48.9 percent of them finished primary school . 39.8 percent worked as employee and Agriculturer . 52.4 percent are income 5,000 bath per month. Overall, The People's satisfaction to public service with Saraniyadhamma of nonggrod sub-district administrative organization, Nakhon Sawan province was in a good all level.

The comparison of opinions towards the development of The People's satisfaction to public service with Saraniyadhamma of nonggrod sub-district administrative organization, Nakhon Sawan province, by personal factor was found that , education, income and occupation have different opinions and sex, age, position did not have different.

The guideline being suggested for improvement from this research are that officials should 1) to be faithful indeed, openly and in private 2) be in hamony 3) general and fair not selfish 4) adapt to the situation .help Improve services to better work with all one's ability for most satisfaction of people.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสารถีธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีก็เพราะได้รับความเมตตากรุณาจากบุคคลหลายท่านด้วยกัน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พระมหาวรญาณ วรณฺญ,ดร.,น.อ.ดร.สมจิตร์ แก้วนาค ผศ.ดร.สุรพล สุขะพรหม,พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ, ผศ.ดร.สุพรต บุญอ่อน, ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำแนะนำและช่วยตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

กราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ทุกรูป/คนที่ได้กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกทุกๆ ด้านให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.วรกฤต เกื่อนช้าง, ผศ.อานนท์ เมธีวรจักร, อาจารย์สันติคม มุ่งคุณ, อาจารย์ศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย, อาจารย์กิตติพัฒน์ รัชมี ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามและให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด และฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย ทั้งยังให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ตลอดจนประชาชนที่ไปขอรับการบริการทุกท่านที่กรุณาสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ท่านให้ความเมตตาอย่างยิ่งจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณ เพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ รุ่นที่ ๑ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย จนงานวิจัยฉบับนี้ให้ประสบความสำเร็จด้วยดี

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด

มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๙)
สารบัญแผนภาพ	(๑๒)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๓)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ	๖
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๑๗
๒.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ	๒๔
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับสาราณียธรรม	๒๘
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๕
๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	๓๕
๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๔๐
๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสาราณียธรรม	๔๓

ภาคผนวก	๑๒๐
ภาคผนวก ก	๑๒๑
ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด	๑๒๒
ภาคผนวก ข	๑๓๑
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจแก้เครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์	๑๓๒
ภาคผนวก ค	๑๓๓
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๓๔
ภาคผนวก ง	๑๓๙
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๔๐
ภาคผนวก จ	๑๔๒
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๔๓
ประวัติผู้วิจัย	๑๕๔

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๕๖
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม	๕๘
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเมตตากายกรรม	๕๙
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเมตตาวจีกรรม	๖๐
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเมตตามโนกรรม	๖๑
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสาราณะโภคิ	๖๒
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านศีลสามัญญตา	๖๓
๔.๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง กรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทฤษฏีสามัญญตา	๖๔
๔.๙	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอ เมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ	๖๕

สารบัญตาราง(ต่อ)

๔.๑๐	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ	๖๖
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ ด้านเมตตาวจีกรรม	๖๗
๔.๑๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ ด้านเมตตามโนกรรม	๖๘
๔.๑๓	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ ด้านสาธารณโภคี	๖๘
๔.๑๔	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๙
๔.๑๕	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเมตตาทกกายกรรม	๗๐
๔.๑๖	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเมตตาวจีกรรม	๗๑
๔.๑๗	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเมตตามโนกรรม	๗๒
๔.๑๘	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสาธารณโภคี	๗๓
๔.๑๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาด้านศีลสามัญญดา	๗๔
๔.๒๐	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาด้านทิกฺขุสามัญญดา	๗๕
๔.๒๑	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ	๗๖

สารบัญตาราง(ต่อ)

๔.๒๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านเมตตากายกรรม	๗๗
๔.๒๓	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านเมตตาวจีกรรม	๗๘
๔.๒๔	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านเมตตามโนกรรม	๗๙
๔.๒๕	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านสาธารณโภคี	๘๐
๔.๒๖	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านศีลสามัญญตา	๘๑
๔.๒๗	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านทิวฐิสามัญญตา	๘๒
๔.๒๘	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	๘๓
๔.๒๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านเมตตากายกรรม	๘๔
๔.๓๐	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้	๘๕
๔.๓๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านเมตตากายกรรม	๘๖
๔.๓๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านเมตตาวจีกรรม	๘๗
๔.๓๓	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านเมตตามโนกรรม	๘๘
๔.๓๔	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านสาธารณโภคี	๘๙

สารบัญตาราง(ต่อ)

๔.๓๕	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านสิทธิสามัญญตา	๙๐
๔.๓๖	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านทฤษฎีสามัญญตา	๙๑
๔.๓๗	สรุปโดยรวมการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามสมมติฐานที่ ๑ - ๖	๙๕
๔.๓๘	การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตากายกรรม	๙๖
๔.๓๙	การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตาวจีกรรม	๙๗
๔.๔๐	การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตามโนกรรม	๙๗
๔.๔๑	การให้บริการสาธารณะ ด้านสาราณโมคิ	๙๘
๔.๔๒	การให้บริการสาธารณะ ด้านสิทธิสามัญญตา	๙๘
๔.๔๓	การให้บริการสาธารณะ ด้านทฤษฎีสามัญญตา	๙๙

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)	๔๖
๔.๑	กระบวนการ การบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	๙๗

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬารามราชวิทยาลัย และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระวินัยปิฎก				
วิ.มหา. (ไทย) =	วินยปิฎก	มหาวิภังค์		(ภาษาไทย)
พระสุตตันตปิฎก				
ที.ปา. (บาลี) =	สุตตฺตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกคคปาลี	(ภาษาบาลี)
ที.ปา. (ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.อุ. (ไทย) =	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	อุปริปัณณาสก	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (บาลี) =	สุตตฺตปิฎก	องคฺตฺตรนิกาย	จตุกกนิปาตปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.จตุกก. (ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคตฺตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก. (บาลี) =	สุตตฺตปิฎก	องคฺตฺตรนิกาย	ปญจกนิปาตปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.ปญจก. (ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคตฺตรนิกาย	ปญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.อฏฺฐก. (บาลี) =	สุตตฺตปิฎก	องคฺตฺตรนิกาย	อฏฺฐกนิปาตปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.อฏฺฐก. (ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคตฺตรนิกาย	อฏฺฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ม. (ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิเทศ	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ. (บาลี) =	สุตตฺตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตกปาลี	(ภาษาบาลี)
ขุ.อิติ. (ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ใช้พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬารามราชวิทยาลัย ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก การอ้างอิงพระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลีใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.ธ. (บาลี) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตฺตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบทปาลี ฉบับภาษาบาลี พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้าที่ ๗๒ ส่วนพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม / ข้อ / หน้า/ เช่น ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๑๓๓ หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑ - ๓๒๒ หน้าที่ ๑๓๓ เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ แล้ว ประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศ ไทย เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อๆ ว่า “อบต.”^๑ และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๔๐) มาตรา ๗๘ บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง^๒ ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อบต. เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดอีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ หมวดที่ ๒ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อ กฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล^๓

ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของเมืองนครสวรรค์ แบ่งการปกครองออกเป็น ๑๗ หมู่ มีประชากรทั้งสิ้น ๑๑,๔๖๔ คน^๔ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเพราะการพัฒนาที่มีคุณภาพที่พึงปรารถนา จำเป็นต้องให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพให้บรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจและจุดมุ่งหมายที่วางไว้ด้านงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดได้กำหนดงานบริการ ๓ งาน คือ งานจัดเก็บภาษี งาน

^๑จรัส สุวรรณมาลา, ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร , ๒๕๔๑), หน้า ๑ .

^๒นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ, การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน , ๒๕๔๔), หน้า ๑๓.

^๓พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ,หมวด ๒ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ.

^๔ฝ่ายนโยบายและแผน , “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๕” , (นครสวรรค์ : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด , ๒๕๕๑) (อัดสำเนา)

ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยผู้วิจัยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด เฉพาะในด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้(๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ ได้แก่ การสร้างถนน และปรับปรุงสภาพถนนภายในหมู่บ้าน(๒) พัฒนาแหล่งน้ำ ให้สามารถกักเก็บน้ำได้ตลอดปี ได้แก่ การขุดลอกลำเหมือง และสระน้ำ(๓) พัฒนาระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร

ในอดีตที่ผ่านมา การจัดทำแผนการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล มักประสบกับปัญหาการจัดบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่บ่อยครั้ง^๕ เพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลดังนั้นในการบริการสาธารณะของ อบต.หนองกรดในพื้นที่รับผิดชอบ ควรจะนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาช่วยส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะในพื้นที่รับผิดชอบ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมคุณธรรมและเกิดความผาสุกในการดำเนินงาน ประชาชนผู้รับบริการก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ^๖

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ หลักธรรมดังกล่าวคือ สาราณียธรรม คือ ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน เป็นหลักการอยู่ร่วมกัน ซึ่งมีเนื้อหาดังนี้ (๑) เมตตาการุณยธรรม ทำต่อกันด้วยเมตตา คือ แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่างๆ โดยเต็มใจ แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง (๒) เมตตาวิจิตรกรรม พุดต่อกันด้วยเมตตา คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอนหรือแนะนำ ตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง (๓) เมตตาโมกขกรรม คิดต่อกันด้วยเมตตา คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน (๔) สาธารณโภคี ได้มาแบ่งกันกินใช้ คือ แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอย บริโภคทั่วกัน (๕) สีสัมมัญญตา ประพฤติให้ดีเหมือนเขา คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

^๕วีระศักดิ์ เครือเทพ , นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ,พิมพ์ครั้งที่ ๑

(กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย,๒๕๕๘),หน้า ๑๕๘.

^๖สัมภาณณ์ คุณนงลักษณ์ บุญยะกำพะ,หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.หนองกรด , ๑๖ กุมภาพันธ์

(๖) ทิฏฐิสามัญญตา ปรับความเห็นเข้ากันได้ คือ เคารพรับฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกัน ยึดถืออุดมคติ หลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน^๗

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมี แนวความคิดที่จะทำการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ๖ ในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสราณียธรรมประกอบไปด้วยด้าน เมตตากายกรรม เมตตาวจีกรรม เมตตามโนกรรม สาธารณโภคี สีสสามัญญตา ทิฏฐิสามัญญตา โดยศึกษาเฉพาะงานของการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ ได้แก่ การสร้างถนน และปรับปรุงสภาพถนนภายในหมู่บ้าน

(๒) พัฒนาแหล่งน้ำให้สามารถกักเก็บน้ำได้ตลอดปี ได้แก่ การขุดลอกลำเหมือง และสระน้ำ

(๓) พัฒนาระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมานุญชีวิท, (โรงพิมพ์ การศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๗), หน้า๒๓-๒๔.

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาวิจัยกับประชากรที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวนประชากร ๑๑,๙๘๕ คน ๑๗ หมู่บ้าน^๔

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

จะทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๕๓ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

ผู้วิจัยได้กำหนดสถานที่ทำการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๔ ปัญหาการวิจัยที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วจะมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๔.๓ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ๖ ในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ควรเป็นอย่างไร

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๕.๑ บุคคลมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๒ บุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกัน

^๔ฝ่ายนโยบายและแผน, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๕ , อ้างแล้ว.

๑.๕.๓ บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๔ บุคคลที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๕ บุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรม แตกต่างกัน

๑.๕.๖ บุคคลที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรม แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มาแสดงออกต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๖.๒ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ได้รับการบริการภายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๖.๓ การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ การสร้างถนน และปรับปรุงสภาพถนนภายในหมู่บ้าน การขุดลอกลำเหมือง และสระน้ำ พัฒนาระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร

๑.๖.๔ สราณีธรรม หมายถึง ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ๖ ประการ ได้แก่ เมตตาทายกรรม เมตตาวจีกรรม เมตตาโมกรรม สราณโมคิ สีสามัญญตา ทิฏฐิสามัญญตา

๑.๖.๕ เมตตาทายกรรม หมายถึง ทำต่อกันด้วยเมตตา แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่างๆ โดยเต็มใจ แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๑.๖.๖ เมตตาวจีกรรม หมายถึง พูดต่อกันด้วยเมตตาช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอนหรือแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๑.๖.๗ เมตตาโมกรรม หมายถึง คิดต่อกันด้วยเมตตาตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๑.๖.๘ สาธารณโภคี หมายถึง ได้มาแบ่งกันกินใช้แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคด้วยกัน

๑.๖.๙ สีสัมมัญญตา หมายถึง ประพฤติให้ดีเหมือนเขา มีความประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๑.๖.๑๐ ทิฏฐิสัมมัญญตา หมายถึง ปรับความเห็นเข้ากันได้เคารพรับฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกันตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ ยึดถืออุดมคติหลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๗.๑ ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒ ทราบถึงศึกษาเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๓ ทราบถึงแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ๖ ในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๔ ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับความพึงพอใจในบริการและการ
ให้บริการมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลดังนี้

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับสาราณียธรรม ๖

๒.๕ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

๒.๖.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาราณียธรรม ๖

๒.๗ กรอบแนวคิดของการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman)^๑ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก
(Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom)^๒ ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกัน
ได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้าน
บวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ
ความไม่พึงพอใจ

^๑Wolman, Thomus E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School**,
Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973), p. 384.

^๒Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc
1964), p. 99.

มอร์ส (Morse)^๓ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earl)^๔ ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood)^๕ ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติ ฐานอยู่ ๒ ประการ คือ

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมามาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร

^๓ กมลมาศ อุเทนสุด พันธ์โทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สวระ จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๔๘.

^๔ อ้างแล้ว.

^๕ Maslow. A ., **A theory of human motivation Psychological Review** 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943),p.370.

น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่อง นุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทาง ด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัว

ความรู้สึกลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่าง
สลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความ
พอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถ
แสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วย
ให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง

^๖ สรุเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญาหมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖ - ๒๗.

ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย” จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอเฟอ(Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับ ต่ำกว่าได้

“วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๘.

“จิราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘.

และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระลึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่^๔

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

๓. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในบริการนั้น

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยัน

^๔ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด,

ความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ^{๑๑}

^{๑๑} อเนก สุวรรณบัณฑิต, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔.

บาร์นาร์ด (Barnard)^{๑๑} กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
๒. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียงความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
๓. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการให้บริการต่าง ๆ
๔. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
๕. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมขององค์การ
๖. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
๗. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
๘. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน^{๑๒} ได้ให้ความหมายของ คำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชรีณี เดชจินดา^{๑๓} ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์^{๑๔} ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้ายเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้

๑. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

^{๑๑} ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัด ๔ ของหน่วยงานสวัสดิการอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช), ๒๕๕๑.

^{๑๒} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน , (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน , ๒๕๔๒) , หน้า ๗๗๕ .

^{๑๓} ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสิ่งแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล) , ๒๕๓๖.

^{๑๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัช.,การบริหารการตลาดยุคใหม่,(กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘), หน้า ๑๘.

๒. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
๕. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
๖. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมโลกธรรม ๘ ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อภิวรรณ”^{๑๕} ได้แก่^{๑๖} ลาภ ได้แก่ ทรัพย์สิน ที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่าง ๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง อาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ยศ ได้แก่ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปริญญญาบัตรต่าง ๆ สรรเสริญ ได้แก่เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็น ที่รักของบุคคลอื่น สุข ได้แก่ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ^{๑๗} ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

๑) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก

^{๑๕} อัง.อภิวรรณ. ๒๓/๕/๒๐๓.

^{๑๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๙๗.

^{๑๗} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๗.

สะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ มีปฏิกิริยา คือ เนี่ยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos)^{๑๘} ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler)^{๑๙} ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับ

ต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber)^{๒๐} ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma)^{๒๑} ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

^{๑๘}Gronroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๑๙}Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^{๒๐}พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๒๑}Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรندا แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet)^{๒๒} ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง^{๒๓}

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น

^{๒๒} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า ๒๐๗.

^{๒๓} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom)^{๒๔} ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos)^{๒๕} ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ ๒ ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry)^{๒๖} ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

^{๒๔} ชัชวาลย์ ทัดติวัช, **คุณภาพการให้บริการ**, <http://www.tpa.or.th/writer/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓).

^{๒๕} อ้างแล้ว.

^{๒๖} Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46

(บี.เอ็ม. เวอร์ม่า) **B.M.Verma**^{๒๗} ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลูห์ **James S. McCullough**^{๒๘} ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน^{๒๙} ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์^{๓๐} ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

^{๒๗} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, p.50.

^{๒๘} กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑ – ๘.

^{๒๙} ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), อัดสำเนา

^{๓๐} วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์., **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ ๒. (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ๒๕๔๓), หน้า ๑๔-๑๕.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร^{๓๑} ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวรรณา^{๓๒} มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล^{๓๓} มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดย

^{๓๑} สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ยูบีซีแอล บัณฑิต, ๒๕๕๐), หน้า ๖๖.

^{๓๒} พรณี ชุติวรรณา, **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓).

^{๓๓} วศิน อิงคพัฒนากุล, **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**, <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓).

ทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น ๒ รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป

คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ ๗ ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

๑.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้

เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

๒.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

๓.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

๔.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

๕.ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

๖.ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๗.การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์^{๓๔} ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง

^{๓๔} นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน , ๒๕๔๔), หน้า ๖๕-๖๘.

ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
๒. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
๓. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
๔. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช^{๓๔} ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- ๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- ๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- ๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทน

^{๓๔} ปรัชญา เวสารัชช, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๒๕๑.

ของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์^{๓๖} กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติดำเนินการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

๒.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

^{๓๖}ทศพร ศิริสัมพันธ์, แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล,ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ ๗, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๙), หน้า ๑๑๒.

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการ ให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน บริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพ นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการ นั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึง เป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการ บริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและ งานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป^{๓๗}

^{๓๗} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า ๑๗/๒ –

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐^{๓๔} ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด ๕ ส่วนที่ ๓ มาตรา ๗๘ ดังต่อไปนี้

๑) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

๒) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

๓) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

๔) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

๕) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

๖) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

๗) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

๘) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม

ในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา ๔ นั้น ได้

^{๓๔} สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๕๔), หน้า ๔๖ – ๔๘.

กำหนดให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น ๓ ส่วนได้แก่ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๑) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๗ โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

๒) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๕๑ โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

๓) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๙ – ๗๑ โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิ กฎหมายกำหนด

๓.๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๙๘ ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ มีจำนวนทั้งสิ้น ๗๕ แห่ง เท่ากับจำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๒

๓.๒) เทศบาล ตั้งขึ้นตามกฎหมายในปี พ.ศ. ๒๔๗๖ ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๔๓ มีเทศบาลจำนวน ๑,๑๒๙ แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร ๒๐ แห่ง เทศบาลเมือง ๘๕ แห่ง และเทศบาลตำบล ๑,๐๒๔ แห่ง

๓.๓) สุขาภิบาล จัดตั้งในปี พ.ศ. ๒๔๔๘ เป็นต้นมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงทำให้ในปัจจุบันนี้ไม่มีหน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลอีกต่อไป

๓.๔) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิ กฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน ๓ รูปแบบ ได้แก่

๓.๔.๑) กรุงเทพมหานครมี ๑ แห่ง จัดตั้งในปี พ.ศ. ๒๕๑๘ ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๘ ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไข

เพิ่มเติมอีกหลายฉบับ^{๓๙} ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๒^{๔๐}

๓.๔.๒) เมืองพัทยา มี ๑ แห่ง จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๒๑ ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒

๓.๔.๓) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง^{๔๑}

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบล บริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖^{๔๒} และมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๖,๗๔๔ แห่ง^{๔๓}

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับสาราณียธรรม ๖

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กล่าวถึง หลักธรรมสาราณียธรรม ๖ ไว้ว่า สาราณียธรรม ๖ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง, ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน, หลักการอยู่ร่วมกัน สาราณียธรรม ๖ คือ

๑. เมตตาทายกรรม ตั้งเมตตาทายกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒. เมตตาวจีกรรม ตั้งเมตตาวจีกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

^{๓๙}วิรัช วิรัชนิภาวรรณ รศ.ดร., การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช, ๒๕๔๕), หน้า ๒๓๑ – ๒๓๘.

^{๔๐}พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๒ <http://www.tambol.com/centrallink/bangkok-law42.asp>, (เข้าถึงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒).

^{๔๑}วิรัช วิรัชนิภาวรรณ รศ.ดร., การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น: สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย, หน้า ๒๓๘ – ๒๔๑.

^{๔๒}พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ <http://www.tambol.com/tambol/data17.asp>, (เข้าถึงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒).

^{๔๓}วิรัช วิรัชนิภาวรรณ รศ.ดร., การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย, หน้า ๒๔๑.

๓. เมตตาตามโนกรรม ตั้งเมตตาตามโนกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔. สาธารณโมคิ ได้ของสิ่งใดมาก็แบ่งปันกัน คือ เมื่อได้สิ่งใดมาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อย ก็ไม่หวงไว้ผู้เดียว นำมาแบ่งปันเฉลี่ยแจกจ่าย ให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคด้วยกัน ข้อนี้ใช้ อปปฏิวัตตโมคิ ก็ได้

๕. สีสสามัญญตา มีศีลบริสุทธิ์เสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจของหมู่คณะ

๖. ทิฏฐิสามัญญตา มีทิฏฐิงามเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้น สิ้นทุกข์ หรือขจัดปัญหา

ธรรม ๖ ประการนี้ มีคุณ คือเป็นสารณียะทำให้เป็นที่ระลึกถึง เป็นปิยกรณทำให้เป็นที่รัก เป็นครุกรณทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์ ความกลมกลืนเข้าหากัน เพื่อความไม่วิวาท เพื่อความสามัคคี และเอกภาพ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน^{๔๔}

พระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว^{๔๕} ได้กล่าวถึง สารณียธรรม คือ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน หลักการอยู่ร่วมกัน

๑. ดูก่อนผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้เข้าไปตั้งกายกรรมประกอบด้วยเมตตาในเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๒. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้เข้าไปตั้งวจีกรรมประกอบด้วยเมตตาในเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๓. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้เข้าไปตั้งมโนกรรมประกอบด้วยเมตตาในเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้ง

^{๔๔}ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๓๑๗/๒๕๗.

^{๔๕}ที.ปา.(ไทย). ๑๑/๓๒๔/๓๓๐-๓๓๒.

แห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๔. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้ไม่หวงลาภอันประกอบด้วยธรรมได้มาแล้วโดยธรรม โดยที่สุตมั่วเพียงอาหารในบาตร วัชรโกศ แบ่งปันกันฉันกับเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ผู้มีศีลทั้งหลาย ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๕. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้ถึงความเป็นผู้มีศีลเสมอกันกับเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลังในศีลที่ไม่ขาด ไม่ทะลุ ไม่ต่าง ไม่พร้อย เป็นไท อำนวยอนุชนสรรเสริญอันกิเลสไม่จับต้อง เป็นไปเพื่อสมาธิ ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๖. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้ถึงความเป็นผู้มีทิฐิเสมอกันกับเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลังในทิฐิซึ่งประเสริฐ เป็นเครื่องนำสัตว์ออกจากทุกข์ นำไปเพื่อความสิ้นทุกข์โดยชอบแก่ผู้ทำตามคำสอน ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๔๖} ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม” สารานุกรมธรรม ๖ แปลว่า ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง, ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน, หลักการอยู่ร่วมกัน ได้แก่

(๑) เมตตาทายกรรม : ตั้งเมตตาทายกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

(๒) เมตตาวจีกรรม : ตั้งเมตตาวจีกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

(๓) เมตตา मनกรรม : ตั้งเมตตา मनกรรม ในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

^{๔๖}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๒๐๐.

(๔) สาธารณโภคี : ได้ของสิ่งใดมาก็แบ่งปันกัน คือ เมื่อได้สิ่งใดมาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อย ก็ไม่หวงไว้ผู้เดียว นำมาแบ่งปันเฉลี่ยแจกจ่าย ให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน ข้อนี้ ใช้ อปปฏิวิภัตตโกติ ก็ได้

(๕) สีสสามัญญตา : มีศีลบริสุทธ์เสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจของหมู่คณะ

(๖) ทิฏฐิสามัญญตา : มีทิฏฐิดีงามเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้น สิ้นทุกข์ หรือขจัดปัญหา

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ^{๔๗} ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ธรรมานุชชีวัต” ว่า หลักการอยู่ร่วมกันที่เรียกว่า สาราณียธรรม (ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน) ๖ ประการคือ

๑. เมตตาการุณยธรรม ทำต่อกันด้วยเมตตา คือ แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่างๆ โดยเต็มใจ แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒. เมตตาวิจิตรกรรม พุดต่อกันด้วยเมตตา คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอนหรือแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓. เมตตาตามโนกรรม คิดต่อกันด้วยเมตตา คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔. สาธารณโภคี ได้มาแบ่งกันกินใช้ คือ แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๕. สีสสามัญญตา ประพฤติให้ดีเหมือนเขา คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๖. ทิฏฐิสามัญญตา ปรับความเห็นเข้ากันได้ คือ เคารพรับฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกัน ตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ ยึดถืออุดมคติ หลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน

^{๔๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมานุชชีวัต, (โรงพิมพ์ การศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๗), หน้า ๒๓-๒๔.

ทองหล่อ วงษ์ธรรมา^{๔๔} ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ปรัชญา 201 พุทธศาสน์” สารานุกรมธรรม แปลว่า ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน หมายถึง คุณธรรมที่ทำให้คนเราไม่เห็นแก่ตัว เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่น เข้าใจคนอื่นมากขึ้น สารานุกรมธรรม มี ๖ คือ

๑. เมตตาการุณยธรรม คือ ทำต่อกันด้วยเมตตา หมายถึง ทำสิ่งใดก็ทำด้วยความปรารถนาดีต่อกัน เช่น แสดงไมตรีและหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน โดยช่วยเหลือรู้อย่างต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ แสดงออกปฏิกิริยาสุภาพ เคารพนับถือทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒. เมตตาจริยธรรม คือ พุดกันด้วยเมตตา หมายถึง จะพูดอะไรก็พูดด้วยความปรารถนาดีต่อกันเช่น แนะนำ สั่งสอนตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ พูดจริงไม่พูดเพื่อผลประโยชน์ ที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเองฝ่ายเดียว

๓. เมตตาโมกขธรรม คือ คิดต่อกันด้วยเมตตา หมายถึงจะคิดอะไรก็คิดด้วยความปรารถนาดีต่อกัน เช่น ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี

๔. สาธารณโภคี คือ แบ่งปันสิ่งที่ได้มาโดยชอบธรรม หมายถึง แบ่งปันลาภที่ร่วมกันหา ร่วมกันทำโดยยุติธรรม แม้สิ่งของที่ได้มาจะน้อย แต่ก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั้งถึงกัน นั่นคือ การร่วมสุข ร่วมทุกข์กัน

๕. สีลสามัญญตา คือ มีความประพฤติเสมอภาคกัน หมายถึง ประพฤติสุจริตดีงามเหมือนกัน มีระเบียบวินัยเป็นแบบเดียวกัน ไม่ประพฤติให้เป็นที่ยกย่อง หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๖. ทัฬหีสามัญญตา คือ มีความเสมอภาคกันทางความคิด หมายถึง ปรับความคิดความเห็นให้มีเหตุ มีผลถูกต้องเหมือนกัน นั่นคือ การเคารพเหตุผล ยึดหลักความดีงามเป็นอุดมคติอย่างเดียวกัน

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กล่าวถึงหลักธรรมสารานุกรมธรรม ๖ ไว้ว่า สารานุกรมธรรม ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ๖ อย่างรักทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนี้มี ๖ อย่าง

ดูก่อนอนันท์ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน^{๔๕}

(๑) ดูก่อนอนันท์ ภิกษุในธรรมวินัยนี้ มีกายกรรมประกอบด้วย เมตตา ปราภฏในเพื่อนร่วมพระพฤติพรหมจรรย์ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นี่คือธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรักทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กันเพื่อไม่วาทกันเพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ประการหนึ่ง.

^{๔๔} ทองหล่อ วงษ์ธรรมา , ปรัชญา 201 พุทธศาสน์ , (กรุงเทพมหานคร : โอ เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์ , ๒๕๓๘) , หน้า ๒๙๔-๒๙๕.

^{๔๕} ม.อ.(ไทย) ๓/๑/๘๘.

(๒) ดูก่อนอานนท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุผู้มีจิตรกรรมประกอบด้วย เมตตา ปราภว ในเพื่อนร่วมประพาศติพรหมจรรย์ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๓) ดูก่อนอานนท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุผู้มีโนกรรมประกอบ ด้วยเมตตา ปราภว ในเพื่อนร่วมประพาศติพรหมจรรย์ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๔) ดูก่อนอานนท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุมีลาภใดๆ เกิดโดยธรรม ได้โดยธรรม ที่สุดแม้เพียงอาหารติดบาตร เป็นผู้ไม่แย่งกันเอาลาภ เห็นปานนั้น ไว้บริโภคนแต่เฉพาะผู้เดียว ย่อมเป็นผู้บริโภคนเฉลี่ยทั่วไปกับเพื่อน ร่วมประพาศติพรหมจรรย์ผู้มีศีล นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๕) ดูก่อนอานนท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุถึงความเป็นผู้เสมอกันโดยศีลในศีลทั้งหลาย ที่ไม่ขาด ไม่ทะลุ ไม่ต่าง ไม่พร้อย เป็นไท อันวิญญูชนสรรเสริญ อันค้นหาและทักขิไฏไม่แตะต้อง เป็นไปพร้อมเพื่อสมาธิเห็นปานนั้น กับเพื่อนร่วมประพาศติพรหมจรรย์อยู่ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๖) ดูก่อนอานนท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุถึงความเป็นผู้เสมอกันโดยทักขิไฏ ในทักขิไฏที่เป็นของพระอริยะอันนำออก ชักนำผู้กระทำตามเพื่อความสันทุกขโดยชอบ เห็นปานนั้นกับเพื่อนร่วมประพาศติพรหมจรรย์อยู่ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

ดูก่อนอานนท์ นี้แล ธรรม ๖ อย่าง เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

ดูก่อนอานนท์ ถ้าพวกเธอพึงสมาทานสาราณียธรรมทั้ง ๖ อย่างนี้ ประพาศติอยู่ พวกเธอจะยังเห็นทางว่ากล่าวพวกเราได้ น้อยก็ตาม มากก็ตาม ซึ่งจะอดกลั้นไว้ไม่ได้ละหรือ.

ท่านพระอานนท์กราบทูลว่า ข้านี้หามิได้เลย พระพุทธเจ้าข้า.

พระพุทธเจ้า ดูก่อนอานนท์ เพราะฉะนั้นแล พวกเธอพึงสมาทานสาราณียธรรมทั้ง ๖ อย่างนี้ ประพาศติเกิด ข้อนั้นจักเป็นไปเพื่อประโยชน์ เพื่อความสุขแก่พวกเธอตลอดกาลนาน.

พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสภาษิตนี้แล้ว ท่านพระอานนท์ชื่นชมยินดี พระภาษิตของพระผู้มีพระภาคเจ้าแล.

การสร้างสัมพันธไมตรีตามหลักสาราณียธรรม ๖

แก่นของสาราณียธรรม คือความปรารถนาดีต่อกัน เอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน ซึ่งสามารถประยุกต์ให้เป็นแนวทางสร้างสัมพันธไมตรีระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดี ได้แก่

๑. เมตตาการุณกรรม คือ การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรทางกายต่อประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เมื่อมิตรประเทศประสบภัยต่าง ๆ เป็นต้นว่า อุทกภัย แผ่นดินไหว ฯลฯ ประเทศไทยก็ส่งเครื่องอุปโภคบริโภค ยารักษาโรค คณะแพทย์ หรือเงินไปช่วยตามกำลังความสามารถ

๒. เมตตาวจีกรรม คือ มีการกระทำทางวาจาที่แสดงออกถึงความปรารถนาดีต่อมิตรประเทศ เช่น ไม่กล่าวติเตียน ให้อภัย ต่อมิตรประเทศ ถ้ามีปัญหาข้อพิพาทเกิดขึ้นก็หาทางยุติด้วยการเจรจาทางการทูต

๓. เมตตาภินิหารกรรม มีจิตใจปรารถนาดีกับมิตรประเทศปราศจากอกุศลจิตไม่หว่านดะแวง

๔. แบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นหรือได้มาโดยชอบธรรมแก่มิตรประเทศ หมายถึง การช่วยเหลือกันและกันระหว่างประเทศ กล่าวคือประเทศร่ำรวยควรให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศที่ยากจนกว่า หรืออีกประการหนึ่ง แม่น้ำบางสายแม้จะมีต้นกำเนิดจากประเทศของเรา ถ้าไหลผ่านเข้าไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน เราก็ควรรักษาอย่างดี ไม่สร้างมลพิษให้กลายเป็นสายน้ำเสีย

๕. มีหลักความประพฤติ (ศีล) เสมอกับมิตรประเทศ และไม่ทำตนเป็นที่น่ารังเกียจของประเทศอื่น หมายถึง จะต้องดำเนินนโยบายต่างประเทศให้สอดคล้องกับมติสากล หรือสอดคล้องกับหลักการของสหประชาชาติ กล่าวคือ แก้ไขปัญหาระหว่างประเทศด้วยวิธีการทูต ช่วยผดุงสันติภาพของโลก เคารพอธิปไตยของประเทศอื่น

๖. มีความคิดเห็นตรงกับประเทศอื่น หมายถึง การอยู่ร่วมกันกับประเทศอื่น ๆ นั้น เราต้องยอมรับกฎเกณฑ์ที่กติกาที่นานาชาติกำหนดไว้ แม้ว่าบางครั้งเราจะไม่เห็นด้วยแต่ถ้าเสี่ยงส่วนใหญ่เขาเห็นชอบเราก็ต้องปฏิบัติตาม

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพันธุข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถนานเอก ที่สามารถเยี่ยวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

สรุปได้ว่า หลักสาราณียธรรม ๖ เป็นหลักธรรมในพุทธศาสนา ที่มีการกล่าวถึง การช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดง

ความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง และเป็นคุณธรรมที่ทำให้รู้จักการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน และกัน ทำให้เข้าใจคนอื่นมากขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีที่ควรนำมาปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดผลที่ดีแก่ชุมชนและเพื่อนร่วมงาน

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

วิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี^{๕๐} ว่าที่ร้อยตรี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๐๑

วุฒิศักดิ์ สิงหเดช^{๕๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

บุญชู รัตกิจนากร^{๕๒} ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน

^{๕๐}วิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘) หน้า ๔๑.

^{๕๑}วุฒิศักดิ์ สิงหเดช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), บทคัดย่อ.

^{๕๒}บุญชู รัตกิจนากร พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาล ทองหล่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), บทคัดย่อ.

๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ
๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒๙๓ คน

ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด^{๕๓}

เพียร แก้วสวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุจำนวน ๓๖๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๗.๖๐ เป็นเพศชาย อายุ ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๔๙.๘๓ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๕๘.๖๔ ตำแหน่ง ๗- ๙ ร้อยละ ๕๒.๒๖

^{๕๓}กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม, “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

ประสบการณ์ทำงาน ๑๐ - ๒๐ ปี ร้อยละ ๔๕.๓๐ สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ ๔๕.๓๐ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก (= ๓.๕๒ และ ๓.๖๐ ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และ ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๕๔}

บดินทร์ ดวงชาทม ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน ๒๙๐ ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่^{๕๕}

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาค้นคว้าได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

^{๕๔}วัชรระ ดาสอน, “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

^{๕๕}บดินทร์ ดวงชาทม, “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗), บทคัดย่อ.

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น^{๕๖}

ชัยญวีย์ เชิดชูกิจกุล^{๕๗} ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ

๑. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

ภัทริน โหลสกุล ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามารับดี โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลรามารับดี จำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

^{๕๖} สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

^{๕๗} ชัยญวีย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๙, บทคัดย่อ.

ผลการศึกษาได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ ตั้งไว้^{๕๘}

วรรณภา รัชตารมย์^{๕๙} ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

^{๕๘} ภัทริน โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลรามคำแหง”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๘. บทคัดย่อ.

^{๕๙} วรรณภา รัชตารมย์, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, ปริญญาครุศาสตรบัณฑิตมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๕๗), บทคัดย่อ.

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

ศุภวรรณ โสภณวสุ^{๖๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของศูนย์ธุรกิจปากน้ำ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ผลในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่าง ๆ นั้นสรุปได้ว่า อันดับ ๑ ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการติดตามและดูแลลูกค้า อันดับ ๒ ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการสอบถามความคิดเห็นทั่วไป เกี่ยวกับความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ธุรกิจ อันดับ ๓ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก และอันดับ ๔ ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการสร้างความสัมพันธ์ เกี่ยวกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ธุรกิจ โดยในภาพรวมของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ธุรกิจนั้นอยู่ในระดับที่ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓

วุฒิสักดิ์ สิงหเดโช^{๖๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ๒๐๐ คน แยกเป็นเพศชาย ๑๐๐ คน เพศหญิง ๑๐๐ คน

สมพงษ์ วุฒิชัยธนาการ^{๖๒} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ กรณีศึกษา: อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาใน ๒ ประเด็นหลัก คือ ๑ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ๒ ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแล้วประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ

^{๖๐}ศุภวรรณ โสภณวสุ , “การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของศูนย์ธุรกิจปากน้ำ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๕๑.

^{๖๑}วุฒิสักดิ์ สิงหเดโช , “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๘.

^{๖๒}สมพงษ์ วุฒิชัยธนาการ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ กรณีศึกษา: อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๔๐.

อมร วรสุข^{๖๓} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองของแก่น” ผลการวิจัยพบว่าในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชน ผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้คือ การแจ้งย้ายเข้า แรแจ้งย้ายออกและการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก้ไขรายการในทะเบียนราษฎรโดยต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้มีหน้าที่ให้บริการและ ประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณีขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรขอ มีบัตรขอ มีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้อง ขอมีบัตรดำเนินการเตรียมหลักฐานเอกสารต่าง ๆ การพิมพ์ ลายนิ้วมือ การออกไปรับ(บ.ป.๒) ตลอดจนการใช้ใบรับ(บ.ป.๒) แทนบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหาในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตร การตรวจเอกสาร หลักฐาน การลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่ และการพิจารณาอนุมัติ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์^{๖๔} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในระดับที่มากกว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในการบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

^{๖๓}อมร วรสุข , “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๑.

^{๖๔}สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ , “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๕๘.

ศุภศิลป์ ไทยปรีชา^{๖๕} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม” โดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการที่ธนาคารฯ จำนวน ๔๐๐ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ และด้านบริการเป็นอันดับสุดท้าย

วัชร ตาสอน ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี จำนวน ๓๗๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก^{๖๖}

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่างานวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมีความเข้าใจต่อกัน มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ความพึงพอใจและการให้บริการนั้นจึงจะเกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้ระบบการบริการต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยดี และเกิดการพัฒนาด้านต่อเนื่องสืบไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อกำหนดเวลาก็เป็นสิ่งสำคัญ และต้องคำนึงถึงส่วนรวมอยู่เสมอ

^{๖๕}ศุภศิลป์ ไทยปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”, *ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๘.

^{๖๖}เพียร แก้วสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด*, (โครงการบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๙), บทคัดย่อ.

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสาราณียธรรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสาราณียธรรม พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

พระครูหนทวีรวัฒน์ วีระมโ (มีนุสรณ์)^{๖๗} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ :กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” พบว่า เทศบาลตำบลปลายบางได้บริหารงานตามหลักสาราณียธรรมทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศ และอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศ และอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ในด้านเมตตามโนกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการบริหารตามด้านเมตตามโนกรรมมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลปลายบาง ให้ความสำคัญในเรื่องของการตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ในด้านทิวฐิสามัญญตาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ ด้านทิวฐิสามัญญตาอยู่ในระดับปานกลางคือ เจ้าหน้าที่พัฒนาคนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกข้อ

^{๖๗} พระครูหนทวีรวัฒน์ วีระมโ (มีนุสรณ์), “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ :กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงพุทธ) , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

ธีรภานต์ คงด้วง^{๒๔} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และสังเคราะห์การใกล้เคียงข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา” พบว่าในการสังเคราะห์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยเฉพาะในสังคมไทยนั้น เน้นหลักธรรมหมวดอคติ ๔ เพราะสังคมไทยขาดความสามัคคี ถือฝักฝ่าย มีอคติหวาดระแวงซึ่งกันและกัน หมวดพรหมวิหาร ๔ เพราะหลายฝ่ายขาดไมตรีจิต ไม่เป็นกัลยาณมิตรต่อกัน หมวดวจีสุจริต ๔ เพราะสังคมไทยใช้วจีทุจริตในการพูดเท็จ พูดคำหยาบ พูดส่อเสียด และพูดเพ้อเจ้อเหลวไหล ใส่ไคล้กันมาก สังคมไทยส่วนใหญ่วุ่นวายเพราะวจีทุจริต ๔ นี้ จึงต้องแก้ด้วยวจีสุจริต ๔ หลักสาราณียธรรม ๖ เพื่อให้สังคมสามัคคีปรองดอง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชวนให้ระลึกรู้ถึงกันแต่ในทางที่ดี

วนิดา ชูสังข์^{๒๕} ได้ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาเชิงวิเคราะห์ภาวะผู้นำตามหลักพระพุทธศาสนา” พบว่า ภาวะผู้นำตามหลักพระพุทธศาสนานั้น พระพุทธศาสนากล่าวถึงภาวะผู้นำ ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ ลักษณะของธรรมราชาและลักษณะของเทวราชา หลักธรรมในพระไตรปิฎกที่ผู้นำควรมีและควรนำไปประยุกต์ใช้ ได้แก่ ทศพิธราชธรรม จักรวรรดิวัตร อธิปไตย สังคหวัตถุธรรม พรหมวิหารธรรม อคติ สัมปรีชธรรม อปรินิยธรรม และสาราณียธรรม นอกจากนี้ผู้นำต้องรู้จักใช้หลักธรรมในการสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่ตนเองและผู้อื่นในผลการศึกษายังพบว่าผู้นำที่มีปัญหาในการบริหารงานกับผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนหนึ่งสืบเนื่องมาจากการขาดภาวะผู้นำที่ประกอบด้วยหลักธรรมดังกล่าวเป็นประการสำคัญ

รุ่งโรจน์ ธมมภูจเมธี (ศิริพันธ์)^{๒๖} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์หลักภาวะผู้นำในพระพุทธศาสนาเถรวาท” จากผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำ เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้นำและผู้บริหารทุกระดับ และเป็นกลไกให้การบริหารงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และความหมายของภาวะผู้นำ ยังมีมากมายแล้วแต่จะมีผู้นิยาม ตามทัศนะของพระพุทธศาสนาการที่จะเป็นผู้นำที่ดีที่มีความสามารถ ก็ต้องสร้างภาวะผู้นำให้แก่ตัวเองโดยเริ่มพัฒนาที่จิตใจของตน และยึดหลักธรรมในการบริหารงาน ส่วนหลักธรรมสำหรับผู้นำในพระไตรปิฎก ได้แก่ หลักราชสังคหวัตถุ หลักจักรวรรดิวัตร หลักอปรินิยธรรม หลักทศพิธราชธรรม หลักอคติธรรม หลักพรหมวิหารธรรม หลักสาราณียธรรม

^{๒๔}ธีรภานต์ คงด้วง, “การวิเคราะห์และสังเคราะห์การใกล้เคียงข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๒๕}วนิดา ชูสังข์, “การศึกษาเชิงวิเคราะห์ภาวะผู้นำตามหลักพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๒๖}รุ่งโรจน์ ธมมภูจเมธี (ศิริพันธ์), “การศึกษาวิเคราะห์หลักภาวะผู้นำในพระพุทธศาสนาเถรวาท”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

ชุตติภัก อภินนุโท (แหมทอง)^{๗๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “มนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตรตันตปิฎก” ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดี คือ การผนึกใจคนในทีมให้เข้าด้วยกัน ยิ่งความสัมพันธ์เหนียวแน่น ก็ยิ่งเพิ่มความเป็นปึกแผ่นให้กับทีม หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักธรรมที่ประกอบด้วยเหตุด้วยผล หากมีการนำหลักธรรมนี้มาใช้ในการบริหารงานหรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ยังช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยตั้งอยู่ในหลักธรรมสำหรับตนเอง ได้แก่ สติสัมปชัญญะ ขันติ โสรัจจะ สัมปยุตติธรรม อิทธิบาทหลักธรรมสำหรับรู้จักผู้อื่น ได้แก่ โลกธรรม หลักการคบมิตร และหลักธรรมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ พรหมวิหารธรรม สังคหวัตถุ ฌราวาสธรรม สาราณียธรรม และสามัคคีธรรม

สรุปได้ว่า หลักสาราณียธรรมเป็นธรรมที่สร้างความสามัคคีปรองดองเอื้อเพื่อแผ้วถางซึ่งกันและกันสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายระดับรวมถึงบุคคลที่เป็นผู้นำ หากนำหลักธรรมนี้มาใช้ในการบริหารจะสร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่ตนเองและผู้อื่น อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพิ่มความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนำไปสู่ความสามัคคี การให้บริการตามหลักสาราณียธรรม กับ การให้บริการตามทฤษฎีทางตะวันตก ทั้งสองหลักการให้บริการนี้ มีจุดประสงค์เดียวกัน คือ การให้บริการต่อประชาชนอย่างมีคุณธรรมมีความเต็มใจ พอใจ และเป็นสุขในการให้บริการ รวมไปถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์กร หรือหน่วยงานที่มีบทบาทในการให้บริการกับประชาชน อย่างเช่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ก็นับว่าเป็นองค์กรในการให้บริการต่อประชาชน จากหลักการให้บริการทั้งสองนั้น นับว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่เราจะศึกษาผลของความพึงพอใจในการให้บริการ การให้บริการตามหลักสาราณียธรรม ๖ นี้ จึงมีความสำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะสามารถนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนย่อมส่งผลดี มาให้อย่างแน่นอน และสามารถสร้างคุณภาพในการให้บริการอีกด้วย

๒.๖ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

การบริการพื้นฐาน

๑. การคมนาคม

มีถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน และสัญจรไปมาสะดวก

๒. การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์ ๑ แห่ง (ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลหนองเบน)

^{๗๑}ชุตติภัก อภินนุโท (แหมทอง), “มนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตรตันตปิฎก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

๓. การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้านแต่ยังไม่ครอบคลุมทุกครัวเรือน

๔. แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำคลอง ลำห้วย ๕ สาย

บึงหนอง และอื่นๆ ๑๑ แห่ง

๕. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย ๙ แห่ง

บ่อน้ำตื้น ๑,๐๘๗ แห่ง

บ่อโยก ๔๓ แห่ง

อ่างเก็บน้ำ ๑๗ แห่ง

น้ำประปา ๑๒ แห่ง

โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างส่วนราชการ แบ่งออกเป็น

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. ส่วนการคลัง
๓. ส่วนโยธา
๔. ส่วนส่งเสริมการเกษตร
๕. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๖. ส่วนศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด คือ

“ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สืบสานศิลปวัฒนธรรม มุ่งทำชุมชนให้เข้มแข็ง ”

พันธกิจการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดมี

ดังนี้

- ๑) พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการขั้นพื้นฐาน
- ๒) แก้ไขปัญหาความยากจน และส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้
- ๓) สนับสนุนการเกษตรปลอดภัย และส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิต

๔) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดีให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

๕) ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖) ส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ดี โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดมีดังนี้

(๑) เพื่อสร้างเส้นทางคมนาคม ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการเพื่อให้ความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน

(๒) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้รับโอกาสการศึกษา การประกอบอาชีพ การบริการทางสังคม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(๓) สร้างเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืน

(๔) เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและการบริการที่ดีโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

(๕) เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์และคงอยู่กับชุมชน

(๖) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดีให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ในด้านงานบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาปี ๒๕๕๑ – ๒๕๕๕ และได้ทำการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งได้ดำเนินการศึกษาจากการประชุมประชาคมหมู่บ้านในแต่ละหมู่บ้าน สามารถนำมาสรุปได้เป็น ๖ ด้านดังนี้

(๑) ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ก่อสร้าง ปรับปรุงถนนเชื่อมต่อระหว่างซอย หมู่บ้าน ตำบล
- ขุดคลอง ลำเหมือง วางท่อระบายน้ำ ทำประตูปิด-เปิด สร้างฝาย ขุดสระน้ำ และสร้างระบบประปาภายในหมู่บ้าน

(๒) ความต้องการด้านเศรษฐกิจ

- จัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพสำหรับเยาวชน สตรี หลังฤดูเก็บเกี่ยว
- พัฒนาการปรับโครงสร้างระบบการผลิตการเกษตร
- พัฒนากลุ่มอาชีพ และเพิ่มทักษะกลุ่มอาชีพ

- (๓) ความต้องการด้านสาธารณสุขและการอนามัย
 - ขยายเขตการให้บริการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล
 - จัดการด้านสุขลักษณะในหมู่บ้านให้เรียบร้อย
- (๔) ความต้องการน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค และน้ำใช้เพื่อการเกษตร
 - ก่อสร้างระบบประปาภายในหมู่บ้าน
 - ขุดลอกคลอง ขุดสระน้ำ
 - จัดหาภาชนะกักเก็บน้ำภายในหมู่บ้าน
- (๕) ความต้องการด้านการปรับปรุงคุณภาพชีวิต
 - จัดให้มีการอบรมความรู้ในการประกอบอาชีพ
- (๖) ความต้องการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - การพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อมของหมู่บ้านให้เป็นชุมชนสะอาด
 - จัดให้มีการระบายน้ำที่ดีมีประสิทธิภาพ
 - รณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้ทราบถึงผลกระทบที่เดจากการตัดไม้ทำลายป่า และการทำลายสิ่งแวดล้อม จัดให้มีการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ^{๗๒}

สรุปได้ว่า การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดประกอบไปด้วยการบริการพื้นฐานการคมนาคมมีถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านและสัญจรไปมาสะดวก การไฟฟ้า แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคและน้ำใช้เพื่อการเกษตรก่อสร้างระบบประปาภายในหมู่บ้านขุดลอกคลอง ขุดสระน้ำ จัดหาภาชนะกักเก็บน้ำภายในหมู่บ้าน

^{๗๒} ฝายนโยบายและแผน, “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๕”, (นครสวรรค์ : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด, ๒๕๕๑) (อัตรสำเนา)

๒.๗ กรอบแนวคิดของการวิจัย

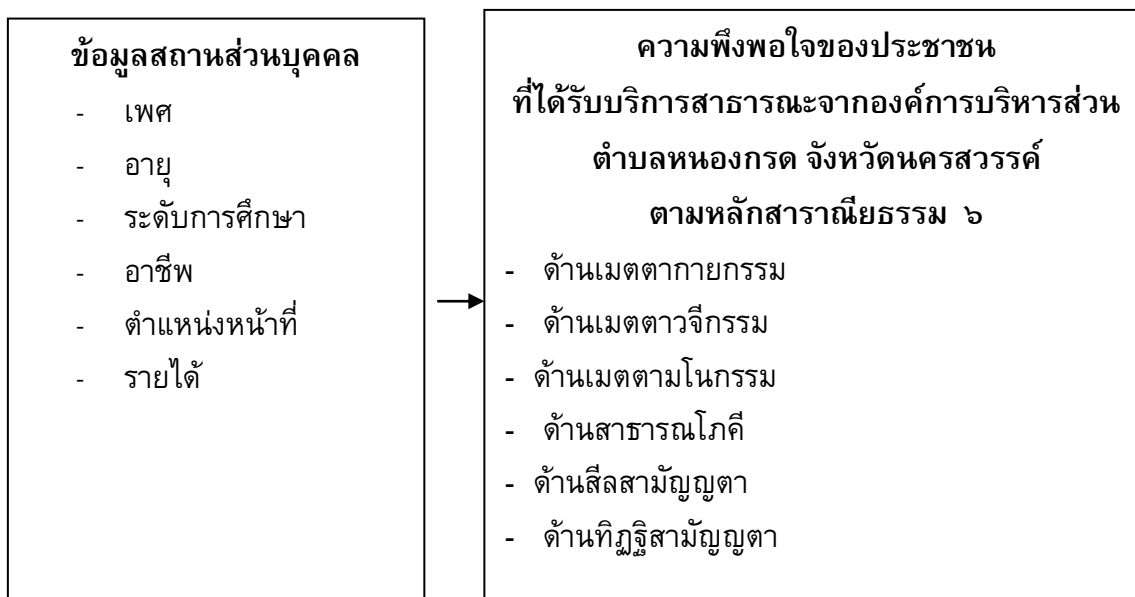
งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
 สาระบัญญัติธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยกำหนดกรอบ
 แนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น (Independent
 Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับ
 บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสาระบัญญัติ
 ธรรม ๖ ดังแผนภาพที่ ๒.๑

ตัวแปรต้น(Independent Variables)

ตัวแปรตาม(Dependent Variables)



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ รวมทั้งศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ในจังหวัดนครสวรรค์ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ๑๗ หมู่บ้านจำนวนประชากร ๑๑,๘๘๕ คน^๑

^๑ฝ่ายนโยบายและแผน,แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๕ .

๓.๒.๑ กลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ ๑ การกำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกนในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๒^๒ คน

ขั้นตอนที่ ๒ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ๕ หมู่บ้านดังนี้

หมู่บ้าน	กลุ่มตัวอย่าง
๑) หมู่ที่ ๓ บ้านสันติธรรม	๗๔.๔
๒) หมู่ที่ ๙ บ้านศรีอุทุมพร	๗๔.๔
๓) หมู่ที่ ๑๑ บ้านถนนโค้ง	๗๔.๔
๔) หมู่ที่ ๑๔ บ้านวังเลา	๗๔.๔
๕) หมู่ที่ ๑๕ บ้านผาแดง	๗๔.๔
รวม ๕ หมู่บ้าน	๓๗๒

*ดำเนินการแจกแบบสอบถามหมู่บ้านละ ๗๔ ชุด

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ในจังหวัดนครสวรรค์ จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔. สร้างเครื่องมือ

^๒ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (นนทบุรี : บริษัท เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด , ๒๕๕๑), หน้า ๕๕.

๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

๗. ปรับปรุงแก้ไข

๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษา พัฒนาขึ้นตามกรอบของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีย ธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด รวมทั้งศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการสาธารณะ ตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัด นครสวรรค์ ทั้ง ๖ ด้าน คือ

(๑) เมตตากายกรรม

(๒) เมตตาวจีกรรม

(๓) เมตตามโนกรรม

(๔) สาธารณโภคี

(๕) สีสสามัญญตา

(๖) ทิฏฐิสามัญญตา

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้ศึกษากำหนด เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้^๓

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

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดน อำเภอเมือง ในจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาจำนวน ๓๐ คน เพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามในแบบสอบถามอย่างชัดเจนหรือไม่ เมื่อมีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจึงนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ดังที่ได้กำหนดไว้แล้วในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด (Open ended Questionnaire)

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

- ๑) ผศ.ดร. วรฤต เกื่อนช้าง อาจารย์ประจำสาขาวิชาพุทธศาสนา วิทยาลัยสงฆ์
นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๒) ผศ.อานนท์ เมธีวรณัฏฐ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาพุทธศาสนา วิทยาลัยสงฆ์
นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๓) อาจารย์สันติศักดิ์ มุงคุณ อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์
นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๗.

- ๔) อาจารย์ศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๕) อาจารย์กิตติพัฒน์ รัศมี อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไป ทุกข้อ

๓. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) แก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๔ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๓

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. การรวบรวมเอกสาร ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๒. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามและขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์หลังจากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย คือประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดน จำนวน ๓๗๒ คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

^๔สิน พันธุ์พินิจ,เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์,(กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลงกรณ์ จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชน วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^๕

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

๔) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณิธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบมีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference : LSD)

๕) คำถามปลายเปิดที่ได้จากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์ประกอบบริบท (Content Analysis) และ ทำการนำเสนอโดยตารางรูปภาพประกอบ

^๕ เรืองเดียวกัน, หน้า ๑๙๒.

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้ศึกษา
นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากประชาชนจำนวน ๓๗๒ ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น ๔ ตอน
ดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ๖
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสา
ราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล

๔.๔ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ๖ ในบริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๔.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = ๓๗๒)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๖๔	๔๔.๑
หญิง	๒๐๘	๕๕.๙
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑๐	๒๙.๖
อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	๑๑๗	๓๑.๕
อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี	๙๖	๒๖.๑
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๕๙	๑๕.๙
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๘๒	๔๙.๙
ม.๓ - ม.๖ หรือ ปวช.	๑๕๗	๔๒.๒
ปวส. - ปริญญาตรี	๒๗	๗.๓
ปริญญาโท - ปริญญาเอก	๖	๑.๖
๔. อาชีพ		
รับจ้าง/เกษตรกรรม	๑๔๘	๓๙.๘
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๒	๑๑.๖
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓๒	๘.๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓๕	๓๖.๓
อื่นๆ	๑๔	๓.๘

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

๕.ตำแหน่งหน้าที่

ผู้ใหญ่บ้าน	๔	๑.๑
กำนัน	๐	๐
สมาชิกสภา อบต.	๑๓	๓.๕
ประชาชนในพื้นที่	๓๔๖	๙๓.๐
อื่นๆ	๙	๒.๔

๖.รายได้ต่อเดือน

ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๑๙๕	๕๒.๔
๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๓๓	๓๕.๘
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๙	๒.๔
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๖.๗
๒๐,๐๐๑ – ๒๕,๐๐๐ บาท	๖	๑.๖
มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท	๔	๑.๑

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่ ๓๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔

๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านเมตตาการุณกรรม (ทำสิ่งใดก็ทำด้วยความปรารถนาดีต่อกัน เช่น แสดงไมตรีและหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน โดยช่วยเหลือฐานะต่างๆ ด้วยความเต็มใจ แสดงอาภักดิ์ปรีชาสุภาพ), ด้านเมตตาจริกรรม (พูดด้วยความปรารถนาดีต่อกันเช่น แนะนำ สั่งสอน ตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ พูดจริงไม่พูดเพื่อผลประโยชน์ ที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเองฝ่ายเดียว), เมตตาโมหกรรม (คิดต่อกันด้วยเมตตา เช่น ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี), สาราณโภคิ (แบ่งปันสิ่งที่ได้มาโดยชอบธรรม แบ่งปันลาภที่ร่วมกันหา ร่วมกันทำโดยยุติธรรม การร่วมสุข ร่วมทุกข์กัน), สีสสามัญญตา (มีความประพฤติเสมอภาคกัน ประพฤติสุจริตดีงามเหมือนกัน มีระเบียบวินัยเป็นแบบเดียวกัน ไม่ประพฤติให้เป็นที่ยังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ), และทิวฐีสสามัญญตา (มีความเสมอภาคกันทางความคิด การเคารพเหตุผล ยึดหลักความดีงามเป็นอุดมคติอย่างเดียวกัน) โดยภาพรวมรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ – ๔.๘

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
กรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(n = ๓๗๒)

การบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล
เมตตากายกรรม	๓.๖๓	.๖๘๕	มาก
เมตตาวจีกรรม	๓.๕๓	.๖๘๒	มาก
เมตตามโนกรรม	๓.๖๓	.๖๖๐	มาก
สาธารณโภคี	๓.๕๓	.๖๘๒	มาก
ศีลสามัญญตา	๓.๕๖	.๖๗๗	มาก
ทิวฐิสามัญญตา	๓.๕๓	.๖๑๙	มาก
ภาพรวม	๓.๕๗	.๖๑๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตาม
หลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเมตตากายกรรม

(n = ๓๗๒)

ข้อที่	ด้านเมตตากายกรรม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	เจ้าหน้าที่แสดงไมตรีและหวังดีต่อประชาชน	๓.๘๔	.๙๑๐	มาก
๒	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยอ่อนโยนและอ่อนน้อม ไม่แสดงอาการรังเกียจหรือดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน	๓.๗๖	.๘๔๕	มาก
๓	เจ้าหน้าที่แสดงความซื่อสัตย์ และซื่อตรงต่อหน้าที่	๓.๕๓	.๘๕๑	มาก
๔	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๔๓	.๙๑๓	ปานกลาง
๕	เจ้าหน้าที่ทำงานในหน้าที่ ด้วยความละเอียด ถี่ถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว	๓.๕๖	.๘๔๐	มาก
ภาพรวม		๓.๖๓	.๖๘๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตากายกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่วนในข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเมตตาวชิกรรม

(n = ๓๗๒)

ข้อที่	ด้านเมตตาวชิกรรม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	เจ้าหน้าที่กล่าววาจาปรารถนาดีต่อประชาชน	๓.๕๑	๑.๑๐๐	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ยินดีให้คำแนะนำและชี้แจงรายละเอียดให้ทราบถึงถ้วนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	๓.๕๔	.๘๒๘	มาก
๓	เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน	๓.๕๕	.๙๗๒	มาก
๔	เจ้าหน้าที่นัดหมายและชี้แจงตรงต่อคำพูดตามที่ได้รับปากประชาชนไว้ เมื่อมาติดต่อภายหลัง	๓.๔๓	.๘๒๓	ปานกลาง
๕	เจ้าหน้าที่แสดงความเอื้อเฟื้อด้วยวาจาพร้อมที่จะให้บริการอีกในคราวต่อไป	๓.๖๑	.๘๓๑	มาก
ภาพรวม		๓.๕๓	.๖๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาวชิกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่วนในข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเมตตามโนกรรม

(n = ๓๗๒)

ข้อที่	ด้านเมตตามโนกรรม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ	๓.๗๖	.๘๙๗	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	๓.๗๒	.๙๐๔	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคโดยทั่วกัน	๓.๖๐	.๙๔๒	มาก
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับก่อนหลัง	๓.๕๙	.๘๘๘	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและยึดหลักในการรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม	๓.๕๐	.๙๓๓	มาก
ภาพรวม		๓.๖๓	.๖๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตามโนกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสาธารณะโภคี

(n = ๓๗๒)

ข้อที่	ด้านสาธารณะโภคี	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน	๓.๕๗	๑.๐๒๒	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้ความสงเคราะห์ประชาชนตามหน้าที่และสำนึกในความรับผิดชอบ	๓.๕๕	.๘๒๕	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการจัดบริการอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม	๓.๔๑	.๘๘๘	ปานกลาง
๔	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริตเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม	๓.๕๓	.๙๔๒	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ยึดผลประโยชน์ประชาชนโดยส่วนรวมเป็นที่ตั้ง โดยไม่มีอคติลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	๓.๕๘	.๘๘๕	มาก
ภาพรวม		๓.๕๓	.๖๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านสาธารณะโภคีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการจัดบริการอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ส่วนในข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสี่สัณญูตา

(n = ๓๗๒)

ข้อที่	ด้านสี่สัณญูตา	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	เจ้าหน้าที่มีจริยธรรม คุณธรรม วางตนเป็นที่น่านับถือไว้วางใจ	๓.๘๒	.๙๓๓	มาก
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์	๓.๖๒	.๙๖๘	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประชาชนในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ในโอกาสต่างๆ	๓.๔๕	.๙๔๖	ปานกลาง
๔	เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่รังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ	๓.๔๘	.๙๐๙	ปานกลาง
๕	เจ้าหน้าที่ไม่ถืออภิสิทธิ์หรือกระทำการใดๆ อันเป็นที่เดือดร้อนแก่ประชาชน	๓.๔๒	.๙๒๘	ปานกลาง
ภาพรวม		๓.๕๖	.๖๗๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านสี่สัณญูตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประชาชนในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ในโอกาสต่างๆ เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่รังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ และเจ้าหน้าที่ไม่ถืออภิสิทธิ์หรือกระทำการใดๆ อันเป็นที่เดือดร้อนแก่ประชาชน ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทฤษฎีสัมมัญญาตา

(n = ๓๗/๒)

ข้อที่	ด้านทฤษฎีสัมมัญญาตา	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	เจ้าหน้าที่เคารพเหตุผลและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน	๓.๗๘	.๘๗๕	มาก
๒	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีการปรึกษาหารือกันและปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน	๓.๔๔	.๘๒๓	ปานกลาง
๓	เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับประชาชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน	๓.๔๙	.๙๔๔	ปานกลาง
๔	เจ้าหน้าที่ยึดหลักความดีงามเป็นอุดมคติอย่างเดียวกันในการปฏิบัติงาน	๓.๔๕	.๘๔๗	ปานกลาง
๕	เจ้าหน้าที่จัดให้มีการประชุมและรับฟังการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มต่าง ๆ ภายในเขต อบต.เพื่อนำมาปรับปรุงแผนการพัฒนาการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อไป	๓.๔๙	.๗๗/๒	ปานกลาง
ภาพรวม		๓.๕๓	.๖๑๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ด้านทฤษฎีสัมมัญญาตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม อยู่ในระดับมากในเจ้าหน้าที่เคารพเหตุผลและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลัก สาธารณะธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาธารณะธรรม จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือน ตามสมมติฐานที่ ๑ – ๖ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ บุคคลมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ตามหลักสาธารณะธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ตามหลัก
สาธารณะธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัด
นครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

(n = ๓๗๒)

การบริการ สาธารณะตามหลัก สาธารณะธรรม	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๖๔ คน)		หญิง (๒๐๘ คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑.เมตตากายกรรม	๓.๖๒	.๖๒๕	๓.๖๓	.๗๓๐	-.๐๓๖	.๙๗๑
๒.เมตตาวจีกรรม	๓.๖๕	.๖๓๐	๓.๔๓	.๗๔๒	๓.๒๖๖*	.๐๐๑
๓.เมตตามโนกรรม	๓.๖๖	.๖๓๒	๓.๖๑	.๖๘๒	.๘๕๓	.๓๙๔
๔.สาธารณโภคี	๓.๕๙	.๖๓๒	๓.๔๙	.๗๑๗	๑.๕๙๔	.๑๑๒
๕.ศีลสามัญญตา	๓.๖๐	.๖๐๕	๓.๕๒	.๗๒๘	๑.๑๓๐	.๒๕๙
๖.ทิวฐิสามัญญตา	๓.๕๕	.๕๕๒	๓.๕๒	.๖๖๘	.๔๗๔	.๖๓๖
ภาพรวม	๓.๖๑	.๕๔๓	๓.๕๓	.๖๕๙	๑.๓๔๓	.๑๘๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาธารณะธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านเมตตาวจีกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยที่ประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาธารณะธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด มากกว่าประชาชนเพศหญิง

สมมติฐานที่ ๒ บุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัด
นครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n = ๓๗๒)

หลักสาราณีย ธรรม	อายุ								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๐-๓๕ ปี		๓๖-๕๐ ปี		มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป			
	(๑๑๐ คน)		(๑๑๗ คน)		(๘๖ คน)		(๕๙คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑.เมตตากายกรรม	๓.๗๑	.๖๗๗	๓.๕๗	.๖๗๘	๓.๖๒	.๖๓๒	๓.๕๙	.๗๘๕	.๘๖๓	.๔๖๐
๒.เมตตาวจีกรรม	๓.๔๙	.๗๐๗	๓.๔๖	.๖๔๓	๓.๗๑	.๖๔๙	๓.๔๕	.๗๒๓	๒.๘๐๑*	.๐๔๐
๓.เมตตามโนกรรม	๓.๗๑	.๖๒๕	๓.๖๕	.๖๔๗	๓.๖๖	.๕๗๑	๓.๔๑	.๘๒๒	๒.๙๗๔*	.๐๓๒
๔.สาธารณโภคี	๓.๕๘	.๗๒๓	๓.๔๕	.๖๕๒	๓.๖๗	.๕๖๖	๓.๓๙	.๗๘๒	๒.๗๔๑*	.๐๔๓
๕.ศีลสามัญญตา	๓.๖๕	.๗๑๑	๓.๕๐	.๖๕๕	๓.๕๘	.๕๘๒	๓.๔๗	.๗๗๒	๑.๔๓๔	.๒๓๒
๖.ทิวฐิสามัญญตา	๓.๕๘	.๕๙๒	๓.๕๑	.๕๔๑	๓.๕๙	.๕๙๐	๓.๓๙	.๘๑๖	๑.๕๕๑	.๒๐๑
ภาพรวม	๓.๖๒	.๖๒๐	๓.๕๒	.๕๖๒	๓.๖๔	.๕๖๐	๓.๔๕	.๗๙๓	๑.๕๙๗	.๑๙๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการ
วิจัย ส่วนด้านเมตตาวจีกรรม เมตตามโนกรรม สาธารณะโภคีประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ
บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึง
พอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาวจีกรรม เมตตาม
โนกรรม สาธารณะโภคี ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Least Significant Difference:
LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑-๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ ด้านเมตตาวชิกรรม

(n = ๓๗๒)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป
		๓.๔๙	๓.๔๖	๓.๗๑	๓.๔๕
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓.๔๙		๐.๐๓	-๐.๒๒*	๐.๐๔
๒๐-๓๕ ปี	๓.๔๖			-๐.๒๕*	๐.๐๑
๓๖-๕๐ ปี	๓.๗๑				๐.๒๖*
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓.๔๕				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ๓๖-๕๐ ปีมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรมน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และประชาชนที่มีอายุ ๒๐-๓๕ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีอายุ ๓๖-๕๐ ปีมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรม มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามอายุ ด้านเมตตามโนกรรม

(n = ๓๗๒)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	มากกว่า ๕๐ ปี
		๓.๗๑	๓.๖๕	๓.๖๖	๓.๔๑
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓.๗๑		๐.๐๖	๐.๐๕	๐.๓๐*
๒๐-๓๕ ปี	๓.๖๕			-๐.๐๑	๐.๒๔*
๓๖-๕๐ ปี	๓.๖๖				๐.๒๕*
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓.๔๑				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ประชาชนที่มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี และประชาชนที่มีอายุ ๓๖-๕๐ ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตามโนกรรม มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ ด้านสาธารณสุขโรคเอดส์

(n = ๓๗๒)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป
		๓.๕๘	๓.๔๕	๓.๖๗	๓.๓๙
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓.๕๘		๐.๑๓	-๐.๐๙	๐.๑๙
๒๐-๓๕ ปี	๓.๔๕			-๐.๒๒*	๐.๐๖
๓๖-๕๐ ปี	๓.๖๗				๐.๒๘*
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓.๓๙				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสราณียธรรมด้านสาธารณสุขโรคเอดส์น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๓๖-๕๐ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีอายุ ๓๖-๕๐ มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสราณียธรรมด้านสาธารณสุขโรคเอดส์มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้การบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = ๓๗๒)

หลัก สาราณียธรรม	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ประถมศึกษา		ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.		ปวส.- ปริญญาตรี		ปริญญาตรี- ปริญญาโท			
	(๑๘๒ คน)		(๑๕๗ คน)		(๒๗ คน)		(๖คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑.เมตตากายกรรม	๓.๘๒	.๖๔๘	๓.๕๔	.๖๔๒	๒.๙๓	.๖๕๔	๓.๒๐	.๔๐๐	๑๗.๖๖๘**	.๐๐๐
๒.เมตตาวจีกรรม	๓.๗๘	.๖๕๐	๓.๓๕	.๖๐๒	๒.๙๖	.๖๙๑	๓.๓๓	.๕๔๗	๒๑.๒๒๒**	.๐๐๐
๓.เมตตามโนกรรม	๓.๘๐	.๕๗๘	๓.๕๘	.๖๓๒	๓.๐๘	.๗๒๖	๒.๔๓	.๘๐๔	๑๙.๓๖๖**	.๐๐๐
๔.สาธารณโภคี	๓.๗๑	.๖๗๑	๓.๔๓	.๖๒๐	๒.๙๐	.๖๑๙	๓.๓๗	.๘๒๔	๑๔.๒๑๓**	.๐๐๐
๕.ศีลสามัญญตา	๓.๗๓	.๖๓๓	๓.๔๔	.๖๗๕	๓.๑๒	.๖๙๘	๓.๓๐	.๓๕๒	๑๐.๓๘๙**	.๐๐๐
๖.ทิวฐิสามัญญตา	๓.๗๒	.๖๑๔	๓.๔๓	.๕๓๓	๓.๐๒	.๖๕๕	๒.๙๐	.๔๖๙	๑๗.๐๒๘**	.๐๐๐
ภาพรวม	๓.๗๖	.๕๙๑	๓.๔๖	.๕๔๕	๓.๐๐	.๖๐๕	๓.๐๙	.๕๒๓	๑๘.๖๗๘**	.๐๐๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้การบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๕-๔.๒๐

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเมตตากายกรรม

(n = ๓๗๒)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	ปวส.- ปริญญาตรี	ปริญญาตรี- ปริญญาโท
			๓.๘๒	๒.๘๓	๓.๒๐
ประถมศึกษา	๓.๘๒		๐.๒๘*	๐.๘๙*	๐.๖๒*
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๓.๕๔			๐.๖๑*	๐.๓๔
ปวส.-ปริญญาตรี	๒.๘๓				-๐.๒๗
ปริญญาตรี- ปริญญาโท	๓.๒๐				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมด้านเมตตากายกรรม มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช, ปวส.-ปริญญาตรี และปริญญาตรี-ปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๖ หรือ ปวช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมด้านเมตตากายกรรม มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาปวส.-ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเมตตาวจีกรรม

(n = ๓๗๒)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	ปวส.- ปริญญาตรี	ปริญญาตรี- ปริญญาโท
			๓.๗๘	๒.๙๖	๓.๓๓
ประถมศึกษา	๓.๗๘		๐.๔๓*	๐.๘๒*	๐.๔๔
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๓.๓๕			๐.๓๙*	๐.๐๒
ปวส.-ปริญญาตรี	๒.๙๖				-๐.๓๗
ปริญญาตรี- ปริญญาโท	๓.๓๓				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวจีกรรม มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. และปวส.-ปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวจีกรรม มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษา.ปวส.-ปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเมตตามโนกรรม

(n = ๓๗๒)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	ปวส.- ปริญญาตรี	ปริญญาตรี- ปริญญาโท
		๓.๘๐	๓.๕๘	๓.๐๘	๒.๔๓
ประถมศึกษา	๓.๘๐		๐.๒๒*	๐.๗๒*	๑.๓๗*
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๓.๕๘			๐.๕๐*	๑.๑๕*
ปวส.-ปริญญาตรี	๓.๐๘				๐.๖๕*
ปริญญาตรี- ปริญญาโท	๒.๔๓				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียุทธมด้านเมตตามโนกรรม มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช .ปวส.-ปริญญาตรี และปริญญาตรี-ปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียุทธมด้านเมตตามโนกรรม มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษา.ปวส.-ปริญญาตรี และปริญญาตรี-ปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสาธารณสุข

(n = ๓๗๒)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	ปวส.- ปริญญาตรี	ปริญญาตรี- ปริญญาโท
			๓.๗๑	๓.๔๓	๒.๙๐
ประถมศึกษา	๓.๗๑				๓.๓๗
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๓.๔๓				
ปวส.-ปริญญาตรี	๒.๙๐				
ปริญญาตรี- ปริญญาโท	๓.๓๗				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสราณีธรรมด้านสาธารณสุข มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. และปวส.-ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสราณีธรรมด้านสาธารณสุข มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษา.ปวส.-ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาด้านศิลปศาสตรบัณฑิต

(n = ๓๗๒)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	ปวส.- ปริญญาตรี	ปริญญาตรี- ปริญญาโท
		๓.๗๓	๓.๔๔	๓.๑๒	๓.๓๐
ประถมศึกษา	๓.๗๓		๐.๒๙*	๐.๖๑*	๐.๔๓
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๓.๔๔			๐.๓๒*	๐.๑๔
ปวส.-ปริญญาตรี	๓.๑๒				-๐.๑๘
ปริญญาตรี- ปริญญาโท	๓.๓๐				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านศิลปศาสตรบัณฑิต มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. และปวส.-ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. ประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านศิลปศาสตรบัณฑิต มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษา.ปวส.-ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาด้านทฤษฎีสัมมูลตา

(n = ๓๗๒)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	ปวส.- ปริญญาตรี	ปริญญาตรี- ปริญญาโท
		๓.๗๒	๓.๔๓	๓.๐๒	๒.๙๐
ประถมศึกษา	๓.๗๒		๐.๒๙*	๐.๗๐*	๐.๙๒*
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๓.๔๓			๐.๔๑*	๐.๕๓*
ปวส.-ปริญญาตรี	๓.๐๒				๐.๑๒
ปริญญาตรี- ปริญญาโท	๒.๙๐				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านทฤษฎีสัมมูลตา มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. ,ปวส.-ปริญญาตรี และปริญญาตรี-ปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ระดับการศึกษาม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านทฤษฎีสัมมูลตา มากกว่าประชาชนที่ระดับการศึกษापวส.-ปริญญาตรี และปริญญาตรี-ปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ บุคคลที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ

(n = ๓๗๒)

หลักสาราณีย ธรรม	อาชีพ										F	Sig.
	รับจ้าง/ เกษตรกรรม		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย/หัก ธุรกิจ		นักเรียน/ นักศึกษา		อื่น ๆ			
	(๑๔๘ คน)		(๔๓ คน)		(๓๒ คน)		(๑๓๕ คน)		(๑๔คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑.เมตตาการุณกรรม	๓.๗๒	.๗๐๓	๓.๔๒	.๗๖๔	๓.๓๑	.๒๓๘	๓.๗๔	.๖๕๙	๒.๘๗	.๒๕๕	๙.๓๔๘**	.๐๐๐
๒.เมตตาวิจิตรกรรม	๓.๗๗	.๗๐๓	๓.๐๙	.๕๕๕	๓.๒๘	.๒๖๘	๓.๕๒	.๖๗๘	๒.๙๙	.๐๕๓	๑๔.๑๐๙**	.๐๐๐
๓.เมตตาโมกขกรรม	๓.๖๗	.๖๗๘	๓.๕๘	.๗๖๙	๓.๒๒	.๕๔๑	๓.๗๘	.๕๖๗	๒.๘๙	.๑๘๘	๑๐.๕๕๙**	.๐๐๐
๔.สาธารณโภคี	๓.๖๗	.๖๙๔	๓.๒๕	.๕๖๙	๓.๒๔	.๓๖๑	๓.๕๗	.๗๓๒	๓.๐๙	.๑๗๐	๖.๙๑๙**	.๐๐๐
๕.ศีลสามัญญตา	๓.๖๕	.๖๙๓	๓.๑๔	.๕๕๕	๓.๒๘	.๒๗๓	๓.๗๐	.๖๙๙	๓.๐๔	.๒๕๐	๑๐.๘๑๕**	.๐๐๐
๖.ทิวฐิสามัญญตา	๓.๖๕	.๖๔๕	๓.๒๓	.๕๓๐	๓.๑๘	.๔๘๑	๓.๖๑	.๕๙๒	๓.๒๐	.๔๓๗	๘.๘๖๗**	.๐๐๐
ภาพรวม	๓.๖๙	.๖๓๗	๓.๒๘	.๕๗๘	๓.๒๕	.๒๘๖	๓.๖๕	.๕๙๙	๓.๐๑	.๐๗๘	๑๐.๔๙๘**	.๐๐๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๒ - ๔.๒๗

ตารางที่ ๔.๒๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านเมตตากายกรรม

(n = ๓๗๒)

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				อื่น ๆ
		รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ นัก ธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	
		๓.๗๒	๓.๔๒	๓.๓๑	๓.๗๔	
รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม	๓.๗๒		๐.๓๐*	๐.๔๒*	-๐.๐๒	๐.๘๕*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๓.๔๒			๐.๑๑	-๐.๓๒*	๐.๕๕*
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓.๓๑				-๐.๔๓*	๐.๔๔*
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๗๔					๐.๘๗*
อื่น ๆ	๒.๘๗					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตากายกรรม มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ , ค้าขาย/นักธุรกิจ และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา แต่มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบ

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา แต่มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านเมตตาวชิกรรม

(n = ๓๗๒)

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				อื่น ๆ
		รับจ้าง/ เกษตรกร รวม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ นักธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	
		๓.๗๗	๓.๐๙	๓.๒๘	๓.๕๒	
รับจ้าง/เกษตรกรรวม	๓.๗๗		๐.๖๘*	๐.๔๙*	๐.๒๕*	๐.๗๘*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๓.๐๙			-๐.๑๙	-๐.๔๓*	๐.๑๐
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓.๒๘				-๐.๒๔*	๐.๒๙
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๕๒					๐.๕๓*
อื่น ๆ	๒.๙๙					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรมมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย/นักธุรกิจ, นักเรียน/นักศึกษา และอื่นๆ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรมน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรมน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรม มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านเมตตามโนกรรม

(n = ๓๗๒)

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				
		รับจ้าง/ เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ นักธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ
		๓.๖๗	๓.๕๘	๓.๒๒	๓.๗๘	๒.๘๙
รับจ้าง/เกษตรกร	๓.๖๗		๐.๐๙	๐.๔๕*	-๐.๑๑	๐.๗๘*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๓.๕๘			๐.๓๖*	-๐.๒๑	๐.๖๙*
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓.๒๒				-๐.๕๖*	๐.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๗๘					๐.๙๐*
อื่น ๆ	๒.๘๙					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตามโนกรรมมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจและอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตามโนกรรมมากกว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ และอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตามโนกรรมน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านเมตตามโนกรรมมากกว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านสาธารณสุข

(n = ๓๗๒)

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				อื่น ๆ
		รับจ้าง/ เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ หัก ธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	
		๓.๖๗	๓.๒๕	๓.๒๔	๓.๕๗	๓.๐๙
รับจ้าง/เกษตรกร	๓.๖๗		๐.๔๒*	๐.๔๔*	๐.๑๑	๐.๔๙*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๓.๒๕			๐.๓๖*	-๐.๒๑	๐.๖๙*
ค้าขาย/หักธุรกิจ	๓.๒๔				-๐.๕๖*	๐.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๕๗					๐.๙๐*
อื่น ๆ	๓.๐๙					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนรับจ้าง/เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสธารณียธรรมด้านสาธารณสุขมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย/หักธุรกิจ และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสธารณียธรรมด้านสาธารณสุขมากกว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/หักธุรกิจ และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/หักธุรกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสธารณียธรรมด้านสาธารณสุขน้อยกว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสธารณียธรรมด้านสาธารณสุขมากกว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านสี่ลสามัญญตา

(n = ๓๗๒)

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				อื่น ๆ
		รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ หัก ธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	
		๓.๖๕	๓.๑๔	๓.๒๘	๓.๗๐	
รับจ้าง/เกษตรกรกรรม	๓.๖๕		๐.๕๑*	๐.๓๗*	-๐.๐๕	๐.๖๑*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๓.๑๔			-๐.๑๔	-๐.๕๖*	๐.๑๐
ค้าขาย/หักธุรกิจ	๓.๒๘				-๐.๔๒*	๐.๒๔
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๗๐					๐.๖๖*
อื่น ๆ	๓.๐๔					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนรับจ้าง/เกษตรกรกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านสี่ลสามัญญตามากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ,ค้าขาย/หักธุรกิจ และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านสี่ลสามัญญตาน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/หักธุรกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านสี่ลสามัญญตาน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษามากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านสี่ลสามัญญตามากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามอาชีพ ด้านกฎหมายมหาชน

(n = ๓๗๒)

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				อื่น ๆ
		รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ นักธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	
		๓.๖๕	๓.๒๓	๓.๑๘	๓.๖๑	
รับจ้าง/เกษตรกรกรรม	๓.๖๕		๐.๔๒*	๐.๔๗*	๐.๐๔	๐.๔๕*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๓.๒๓			๐.๐๕	-๐.๓๘*	๐.๐๓
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓.๑๘				-๐.๔๔*	-๐.๐๒
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๖๑					๐.๔๑*
อื่น ๆ	๓.๒๐					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนรับจ้าง/เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านกฎหมายมหาชนมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย/นักธุรกิจและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านกฎหมายมหาชนน้อยกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านกฎหมายมหาชนมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ บุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ (n = ๓๗๒)

หลักสาราณียธรรม	ตำแหน่งหน้าที่								F	Sig.
	ผู้ใหญ่บ้าน		สมาชิกสภา อบต.		ประชาชนใน พื้นที่		อื่น ๆ			
	(๔ คน)		(๑๓ คน)		(๓๔๖ คน)		(๙ คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑.เมตตากายกรรม	๒.๘๐	.๘๐๐	๓.๗๑	.๔๓๗	๓.๖๔	.๖๙๒	๓.๒๒	.๒๑๑	๓.๑๖๗*	.๐๒๕
๒.เมตตาวจีกรรม	๓.๓๕	.๗๐๐	๓.๘๒	.๕๙๗	๓.๕๒	.๖๘๖	๓.๔๒	.๕๙๕	.๙๔๒	.๔๒๐
๓.เมตตามโนกรรม	๒.๙๕	.๗๐๐	๓.๖๓	.๕๙๙	๓.๖๔	.๖๖๗	๓.๖๔	.๒๗๙	๑.๔๔๒	.๒๓๐
๔.สาธารณโภคี	๓.๗๐	.๖๐๐	๓.๔๐	.๗๒๖	๓.๕๔	.๖๘๓	๓.๐๒	.๔๖๓	๑.๙๕๔	.๑๒๐
๕.ศีลสามัญญตา	๓.๕๕	.๓๐๐	๓.๕๕	.๕๗๘	๓.๕๖	.๖๘๗	๓.๔๒	.๕๙๕	.๑๒๓	.๙๔๗
๖.ทิวฐิสามัญญตา	๓.๙๕	.๑๐๐	๓.๕๔	.๕๓๘	๓.๕๓	.๖๒๕	๓.๔๒	.๕๙๕	.๗๐๗	.๕๔๘
ภาพรวม	๓.๓๘	.๕๐๐	๓.๖๑	.๕๓๒	๓.๕๗	.๖๑๙	๓.๓๖	.๔๔๘	.๔๙๓	.๖๘๗

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมแตกต่างกัน เฉพาะด้านเมตตากายกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๙

ตารางที่ ๔.๒๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านเมตตากายกรรม

(n = ๓๗๒)

ตำแหน่งหน้าที่		ตำแหน่งหน้าที่			
	$\bar{X}$		สมาชิก สภา อบต.	ประชาชน ในพื้นที่	อื่น ๆ
		ผู้ใหญ่บ้าน	๒.๘๐	๓.๗๑	๓.๖๔
ผู้ใหญ่บ้าน	๒.๘๐		-.๙๑*	-.๘๕*	-.๔๒
สมาชิกสภา อบต.	๓.๗๑			.๐๗	๐.๔๙
ประชาชนในพื้นที่	๓.๖๔				๐.๔๒
อื่น ๆ	๓.๒๒				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนที่มีตำแหน่งหน้าที่ผู้ใหญ่บ้านมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมน้อยกว่าประชาชนที่มีตำแหน่งหน้าที่สมาชิกสภา อบต. และประชาชนในพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๖บุคคลที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียกรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้

(n = ๓๗๒)

หลักสราณียธรรม	รายได้												F	Sig.
	ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท		๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท		๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท		๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท		๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท		มากกว่า ๒๕,๐๐๐บาท			
	(๑๙๕ คน)		(๑๓๓ คน)		(๙ คน)		(๒๕ คน)		(๖คน)		(๔คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑.เมตตกายกรรม	๓.๖๘	.๖๖๖	๓.๗๔	.๖๖๓	๓.๓๑	.๑๔๕	๒.๙๘	.๖๕๐	๒.๙๓	.๕๗๕	๓.๐๐	.๐๐๐	๘.๔๑๐**	.๐๐๐
๒.เมตตาวจีกรรม	๓.๕๙	.๖๓๙	๓.๗๐	.๖๑๔	๒.๗๑	.๔๒๖	๒.๘๒	.๕๙๙	๒.๘๗	.๗๕๕	๒.๔๐	.๐๐๐	๑๕.๙๒๗**	.๐๐๐
๓.เมตตามโนกรรม	๓.๖๘	.๖๑๘	๓.๗๔	.๖๐๓	๓.๒๔	.๕๕๕	๓.๐๖	.๙๔๓	๓.๒๗	.๔๓๒	๒.๘๐	.๐๐๐	๗.๔๕๓**	.๐๐๐
๔.สธารณโภคี	๓.๕๖	.๖๙๐	๓.๖๗	.๕๖๔	๒.๕๓	.๕๓๙	๒.๙๔	.๗๕๒	๓.๕๐	.๕๖๒	๓.๒๐	.๐๐๐	๑๐.๑๔๗**	.๐๐๐
๕.ศีลสามัญญตา	๓.๖๔	.๖๗๙	๓.๖๗	.๕๙๒	๒.๗๘	.๒๗๓	๒.๘๕	.๕๑๗	๒.๙๗	.๕๙๙	๒.๖๐	.๐๐๐	๑๓.๘๔๕**	.๐๐๐
๖.ทิจฐิสามัญญตา	๓.๕๔	.๖๑๔	๓.๗๐	.๕๓๑	๒.๘๒	.๕๙๗	๒.๘๗	.๖๒๙	๓.๓๗	.๒๖๖	๓.๖๐	.๐๐๐	๑๑.๔๓๙**	.๐๐๐
ภาพรวม	๓.๖๑	.๖๐๖	๓.๗๐	.๕๒๔	๒.๙๐	.๓๑๗	๒.๙๒	.๖๑๖	๓.๑๕	.๕๑๒	๒.๙๓	.๐๐๐	๑๒.๓๔๑**	.๐๐๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๓๑ - ๔.๓๖

ตารางที่ ๔.๓๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านเมตตากายกรรม

(n = ๓๗๒)

รายได้	$\bar{X}$	รายได้					มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท
		ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑- ๒๕,๐๐๐ บาท	
		๓.๖๘	๓.๗๔	๓.๓๑	๒.๙๘	๒.๙๓	
ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาท	๓.๖๘		-๐.๐๖	๐.๓๗	๐.๖๙*	๐.๗๔*	๐.๖๘*
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๗๔			๐.๔๓	๐.๗๖*	๐.๘๑*	๐.๗๔*
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๓.๓๑				๐.๓๓	๐.๓๘	๐.๓๑
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท	๒.๙๘					๐.๐๕	-๐.๐๒
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท	๒.๙๓						-๐.๐๗
มากกว่า๒๕,๐๐๐บาท	๓.๐๐						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท,๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท และมากกว่า๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีรายได้๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท,๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท และมากกว่า๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๓๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านเมตตาวชิกรรม

(n = ๓๗๒)

รายได้	$\bar{X}$	รายได้					มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท
		ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑- ๒๕,๐๐๐ บาท	
		๓.๕๙	๓.๗๐	๒.๗๑	๒.๘๒	๒.๘๗	
ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาท	๓.๕๙		-๐.๑๑	๐.๘๗*	๐.๗๗*	๐.๗๒*	๑.๑๙*
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๗๐			๐.๙๙*	๐.๘๘*	๐.๘๓*	๑.๓๐*
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๒.๗๑				-๐.๑๐	-๐.๑๖	๐.๓๑
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท	๒.๘๒					-๐.๐๕	๐.๔๒
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท	๒.๘๗						๐.๔๗
มากกว่า๒๕,๐๐๐บาท	๒.๔๐						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท,๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท,๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท และมากกว่า๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีรายได้๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านเมตตาวชิกรรมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท,๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท,๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท และมากกว่า๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๓๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านเมตตามโนกรรม

(n = ๓๗๒)

รายได้	$\bar{X}$	รายได้					มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท
		ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑- ๒๕,๐๐๐ บาท	
		๓.๖๘	๓.๗๔	๓.๒๔	๓.๐๖	๓.๒๗	
ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาท	๓.๖๘						
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๗๔		-๐.๐๗	๐.๔๓*	๐.๖๑*	๐.๔๑	๐.๘๘*
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๓.๒๔			๐.๕๐*	๐.๖๘*	๐.๔๗	๐.๙๔*
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท	๓.๐๖				๐.๑๘	-๐.๐๒	๐.๔๔
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท	๓.๒๗					-๐.๒๐	๐.๒๖
มากกว่า๒๕,๐๐๐บาท	๒.๘๐						๐.๔๗

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรมด้านเมตตามโนกรรมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท,๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท และมากกว่า๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีรายได้๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณีธรรมด้านเมตตามโนกรรมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท,๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท และมากกว่า๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๓๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านสาธารณสุขโรค

(n = ๓๗๒)

รายได้	$\bar{X}$	รายได้					
		ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑- ๒๕,๐๐๐ บาท	
		๓.๕๖	๓.๖๗	๒.๕๓	๒.๙๔	๓.๕๐	
ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาท	๓.๕๖		-๐.๑๒	๑.๐๒*	๐.๖๒*	๐.๐๖	๐.๓๖
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๖๗			๑.๑๔*	๐.๗๔*	๐.๑๗	๐.๔๗
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๒.๕๓				-๐.๔๐	-๐.๙๗*	-๐.๖๗
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท	๒.๙๔					-๐.๕๖	-๐.๒๖
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท	๓.๕๐						๐.๓๐
มากกว่า ๒๕,๐๐๐บาท	๓.๒๐						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสธารณียธรรมด้านสาธารณสุขโรคีมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท และ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีรายได้๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสธารณียธรรมด้านสาธารณสุขโรคีมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท และ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสธารณียธรรมด้านสาธารณสุขโรคีน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๓๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านสิ่งแวดล้อม

(n = ๓๗๒)

รายได้	$\bar{X}$	รายได้					
		ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑- ๒๕,๐๐๐ บาท	
		๓.๖๔	๓.๖๗	๒.๗๘	๒.๘๕	๒.๙๗	
ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาท	๓.๖๔		-๐.๐๓	๐.๘๗*	๐.๘๐*	๐.๖๘*	๑.๐๔*
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๖๗			๐.๙๐*	๐.๘๓*	๐.๗๑*	๑.๐๗*
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๒.๗๘				-๐.๐๗	-๐.๑๙	๐.๑๘
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท	๒.๘๕					-๐.๑๒	๐.๒๕
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท	๒.๙๗						๐.๓๗
มากกว่า๒๕,๐๐๐บาท	๒.๖๐						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท,๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท,๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาทและมากกว่า ๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีรายได้๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท,๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท,๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาทและมากกว่า๒๕,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๓๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ประชาชน จำแนกตามรายได้ ด้านทัศนคติสามัญญา

(n = ๓๗๒)

รายได้	$\bar{X}$	รายได้					
		ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐- ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑- ๒๕,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท
		๓.๕๔	๓.๗๐	๒.๘๒	๒.๘๗	๓.๓๗	๓.๖๐
ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาท	๓.๕๔		-๐.๑๖*	๐.๗๑*	๐.๖๖*	๐.๑๗	-๐.๐๖
๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาท	๓.๗๐			๐.๘๗*	๐.๘๒*	๐.๓๓	๐.๑๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท	๒.๘๒				-๐.๐๕	-๐.๕๔	-๐.๗๘*
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาท	๒.๘๗					-๐.๔๙	-๐.๗๓*
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐บาท	๓.๓๗						-๐.๒๓
มากกว่า๒๕,๐๐๐บาท	๓.๖๐						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านทัศนคติสามัญญาน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ แต่ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านทัศนคติสามัญญามากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท และ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีรายได้๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐บาทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมด้านทัศนคติสามัญญามากกว่าประชาชนที่มีรายได้๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐บาท และ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๓๗ สรุปโดยรวมการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัด
นครสวรรค์ จำแนกตาม สมมติฐานที่ ๑ - ๖

สถาน ภาพ ส่วน บุคคล	ด้านเมตตา กายกรรม		ด้านเมตตา วจีกรรม		ด้านเมตตา มโนกรรม		ด้านสธา รณโกถ		ด้านศีลสา มัญญตา		ด้านทฎฐิ สามัญญตา	
	เป็น ไปตาม สมมติ ฐาน	ไม่เป็น ไปตาม สมมติ ฐาน	เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน	ไม่เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน	เป็น ไปตาม สมมติ ฐาน	ไม่เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน	เป็น ไปตาม สมมติ ฐาน	ไม่เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน	เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน	ไม่เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน	เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน	ไม่เป็น ไป ตาม สมมติ ฐาน
๑. เพศ		✓	✓			✓		✓		✓		✓
๒. อายุ		✓	✓		✓		✓			✓		✓
๓. ระดับ การศีก ษา	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
๔. อาชีพ	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
๕. ตำแหน่ง หน้าที่	✓			✓		✓		✓		✓		✓
๖. รายได้	✓		✓		✓		✓		✓		✓	

จากตารางที่ ๔.๓๗ สรุปได้ว่า ด้านเพศเป็นไปตามสมมติฐานเฉพาะข้อเมตตา
วจีกรรม ส่วนข้อเมตตากายกรรม,เมตตาามโนกรรม,สธาณโกถ,ศีลสามัญญตา,ทฎฐิสามัญญตา
ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ด้านอายุเป็นไปตามสมมติฐานเฉพาะข้อเมตตาวจีกรรม,เมตตา
มโนกรรม,สธาณโกถ ส่วนข้อเมตตากายกรรม,ศีลสามัญญตา,ทฎฐิสามัญญตา ไม่เป็นไปตาม

สมมติฐาน ด้านระดับการศึกษา เป็นไปตามสมมติฐานทุกข้อ ด้านอาชีพ เป็นไปตามสมมติฐานทุกข้อ ด้านตำแหน่งหน้าที่ เป็นไปตามสมมติฐานเฉพาะข้อเมตตากายกรรม ด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐานทุกข้อ

๔.๔ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสารานุกรม ในบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ ๔.๓๘ การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตากายกรรม

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) การแสดงออกถึงความอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มีอายุมากกว่า ที่ควรยึดถือตามประเพณีอันดีงาม คือ ผู้มีอาวุโสน้อยควรแสดงความเคารพต่อผู้มีอาวุโสมากกว่า จึงทำให้บางครั้งเจ้าหน้าที่เหมือนไม่ค่อยมีอหิยาศัยไมตรี	๑) เจ้าหน้าที่ควรให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันในการต้อนรับและควรเสียสละเวลาเมื่อเกินเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเหมือนกับญาติตัวเอง
๒) การบริการที่เคร่งเครียดของเจ้าหน้าที่ ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส	๒) เจ้าหน้าที่ควรมาพูดคุยกับประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ไมตรีอันดีงามกับประชาชน
๓) การทำงานล่าช้า เช่น การซ่อมแซมถนนทางสัญจร,การแก้ปัญหาขาดแคลนน้ำ	๓) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆและควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆให้มากขึ้นและทันสมัยยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๔.๓๙ การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตาวจีกรรม

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) บางครั้งเจ้าหน้าที่กล่าวด้วยวาจาที่ประกอบด้วยอารมณ์โทสะ	๑) เจ้าหน้าที่ควรมาพูดคุยกับประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ไมตรีอันดีงามกับประชาชน
๒) ประชาชนมาสอบถามเรื่องที่ต้องการทราบ แต่ไม่ได้รับคำแนะนำและชี้แจงที่ละเอียด	๒) เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ
๓) ในบางครั้งประชาชนมาสอบถามเรื่องที่ต้องการทราบ แต่ไม่ได้รับคำแนะนำ และชี้แจงที่ละเอียด	๓) เจ้าหน้าที่ควรฝึกฝนอารมณ์ให้มีความอดทนมาก ๆ ด้วยหลักของเหตุผล

ตารางที่ ๔.๔๐ การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตามโนกรรม

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) เจ้าหน้าที่ไม่ตระหนักถึงปัญหาการบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ส่วนรวม เช่น ไฟส่องสว่างตามถนนที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ	๑) เจ้าหน้าที่ควรตระหนักถึงการบริการสาธารณะที่ยังไม่ทั่วถึง
๒) การบริการสาธารณะมีการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	๒) เจ้าหน้าที่ควรเป็นเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
๓) ขาดการทำหน้าที่ที่ยึดหลักเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชน	๓) เจ้าหน้าที่ควรเสียสละประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนในการให้บริการประชาชน

ตารางที่ ๔.๔๑ การให้บริการสาธารณะ ด้านสาธารณโภคี

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) การจัดการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นไปเพื่อส่วนรวมขาดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาแหล่งกักเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	๑) เจ้าหน้าที่ควรตระหนักการบริการสาธารณะที่ต่อเนื่อง
๒) ขาดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ทั่วถึง	๒) ควรจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง
๓) การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่สุจริต เช่น ถนนที่ไม่ได้มาตรฐานชำรุดอย่างรวดเร็ว	๓) การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ตารางที่ ๔.๔๒ การให้บริการสาธารณะ ด้านสิทธิสามัญชน

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) เมื่อประชาชนมาติดต่อบางครั้งไม่ค่อยได้รับความเอื้อเฟื้อ	๑) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง
๒) การวางตัวของเจ้าหน้าที่บางคนวางตนไม่เป็นที่น่านับถือ	๒) เจ้าหน้าที่ต้องวางตนไม่เป็นที่น่านับถือ
๓) การส่งเสริมให้ประชาชนบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรมน้อย	๓) ควรส่งเสริมให้ประชาชนบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวมให้มาก

ตารางที่ ๔.๔๓ การให้บริการสาธารณะ ด้านกฎหมาย

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน	๑) เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานบ้าง
๒) เจ้าหน้าที่กับประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ตรงกัน	๒) ปรับทัศนคติที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนให้รับฟังความคิดเห็นต่อกัน
๓) บางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนกับประชาชนเกิดความขัดแย้ง	๓) เจ้าหน้าที่ต้อง พุดจาด้วย ความเต็มใจและจริงใจ

สรุป การนำหลักสารณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมได้ดังนี้

๑) ส่งเสริมวัฒนธรรมความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อทุกคน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง

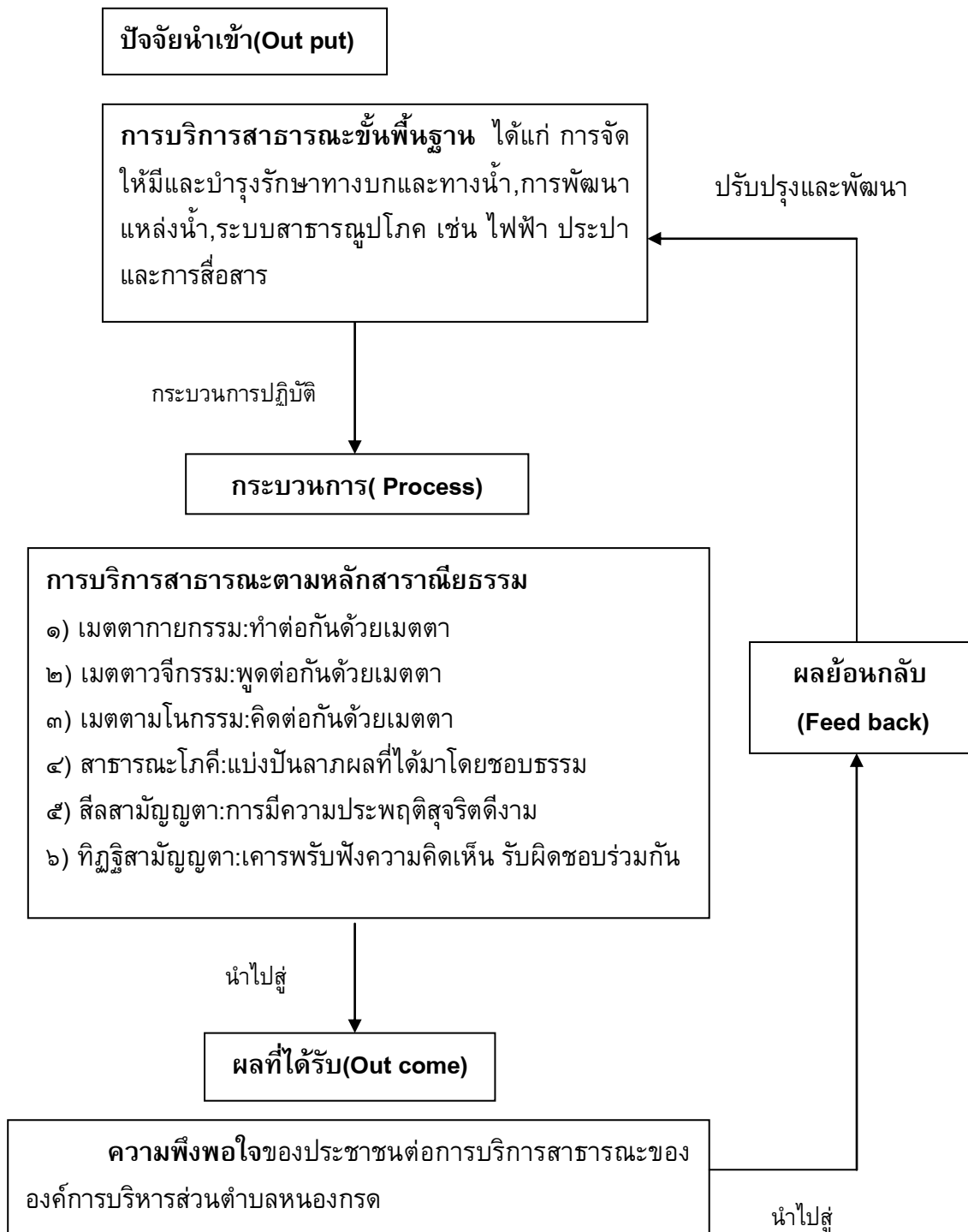
๓) สร้างช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารจากประชาชนกับเจ้าหน้าที่ผ่านเครือข่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการสื่อสารในการที่ต้องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ

๔) ส่งเสริมให้ประชาชนกล้าแสดงออกทางความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การทำประชาคมในแต่ละหมู่บ้าน, การเขียนข้อเสนอแนะใส่ลงในกล่องข้อคิดเห็นที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จัดไว้

๕) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่เอารัดเอาเปรียบ และมีความเสมอภาคต่อกัน มีน้ำใจกว้างขวาง เสียสละแบ่งปันสิ่งของแม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๖) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน ไม่ยึดถือความคิดเห็น หรือ ทัศนะของตนเป็นใหญ่

๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย



แผนภูมิที่ ๔.๑ กระบวนการ การบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

จากแผนภูมิที่ ๔.๑ อธิบายได้ดังนี้ การบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ,การพัฒนาแหล่งน้ำ,ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยอาศัยกรอบการปฏิบัติงานตามหลักสารานียธรรม คือ เมตตาการุณยธรรม:ทำต่อกันด้วยเมตตา ,เมตตา วรจิตธรรม:พูดต่อกันด้วยเมตตา ,เมตตาตามโนกรรม:คิดต่อกันด้วยเมตตา ,สาธารณะโภคิ:แบ่งปัน ลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม ,ศีลสามัญญตา:การมีความประพฤติสุจริตดีงาม ,ทิวฐิสามัญญตา: เคารพรับฟังความคิดเห็น รับผิดชอบร่วมกัน เมื่อผ่านกรอบการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะ ตามหลักสารานียธรรม เรียบร้อยแล้ว ก็จะนำไปสู่ผลที่ได้รับจากการบริการสาธารณะนั้นคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด เมื่อการบริการสาธารณะดำเนินมาจนถึงขั้นตอนนี้ ซึ่งสามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ประชาชน จากนั้นนำข้อมูลความพึงพอใจนำไปสู่ขั้นตอนผลตอบรับ ที่มีทั้งด้านดีและไม่ดี หรือ ข้อปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขในข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจ น้อย และพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดให้มีคุณภาพสืบ ต่อไป

บทที่ ๕

สรุป ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สараณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์เป็น
การศึกษาเฉพาะระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกโดยมี
วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สараณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
สาธารณะหลักสараณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสараณียธรรม ๖ ในบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล
จากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัด
นครสวรรค์ จำนวน ๓๗๒ คน ทำการศึกษาเชิงพรรณนาและอธิบาย (Descriptive –
explanatory Research) ผ่านการใช้แบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสรุปผลการศึกษา
ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมมา สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสараณียธรรม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล และใช้การทดสอบค่าที (t-test), Independent
Groups, One – way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับเปรียบเทียบระดับความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสараณียธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วน
บุคคล ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งข้อมูลบุคลากรในการศึกษาค้างนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน ๒๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่ ๓๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านเมตตากายกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตากายกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านเมตตาวจิกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาวจิกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่นัดหมายและชี้แจงตรงต่อคำพูดตามที่ได้รับปากประชาชนไว้ เมื่อมาติดต่อภายหลัง ส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านเมตตาโมหกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาโมหกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านสาธารณะโภคี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านสาธารณะโภคีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการจัดบริการอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของ

ส่วนรวมส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านศีลสามัญญตา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านศีลสามัญญตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประชาชนในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ในโอกาสต่างๆ เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่รังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะเจ้าหน้าที่ไม่ถืออภิสิทธิ์หรือกระทำการใดๆ อันเป็นที่เดือดร้อนแก่ประชาชน ส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านทิวฐิสามัญญตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านทิวฐิสามัญญตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากในเจ้าหน้าที่เคารพเหตุผลและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน ส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีพึงพอใจต่อการการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ประกอบด้วย ด้านเมตตากายกรรม เมตตาวจีกรรม เมตตามโนกรรม สาธารณะโภคี สีสสามัญญตา ทิวฐิสามัญญตาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) นำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ ๕.๑

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล		
- เพศ		✓
- อายุ		✓
- ระดับการศึกษา	✓	
- อาชีพ	✓	
- ตำแหน่งหน้าที่		✓
- รายได้ต่อเดือน	✓	

จากตารางที่ ๕.๑ สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยแยกตามปัจจัย ดังต่อไปนี้

ด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ประชาชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

๕.๒.๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระครูนนทวิวัฒน์ วิธมโม (มีนุสรณ์) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” พบว่า เทศบาลตำบลปลายบางได้บริหารงานตามหลักสาราณียธรรมทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศ และอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

๑. ด้านเมตตากายกรรม จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่วนในข้ออื่น ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในด้านเมตตากายกรรม คือ การปฏิบัติ หรือ การบริการ มีคุณภาพ มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่ได้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับหนังสือของสมิต สัจฉกร เรื่อง “การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ” ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการ ในข้อปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่

จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภศิลป์ ไทยปรีชา ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมีความเข้าใจต่อกัน มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ความพึงพอใจและการให้บริการนั้นจึงจะเกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้ระบบการบริการต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยดี และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสืบไป

๒. ด้านเมตตาวจีกรรม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาวจีกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่นัดหมายและซื้อตรงต่อคำพูดตามที่ได้รับปากประชาชนไว้ เมื่อมาติดต่อภายหลัง ส่วนในข้ออื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเมตตาวจีกรรม คือ การกล่าววาจาที่ปรารถนาดีต่อกัน กล่าวด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีประโยชน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

๓. ด้านเมตตาตามโนกรรม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาตามโนกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเมตตาตามโนกรรม คือ การบริการด้วยไมตรี ด้วยหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติโดยไม่เลือกปฏิบัติ รักษาผลประโยชน์โดยรวม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูนนทวิวัฒณ์ วิธมฺโม (มีนุสรณ์) ได้ทำการวิจัยการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ในด้านเมตตาตามโนกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการบริหารตามด้านเมตตาตามโนกรรมมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลปลายบาง ให้ความสำคัญในเรื่องของการตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔. ด้านสาธารณะโภคี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านสาธารณะโภคีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการจัดบริการอย่างทั่วถึงเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ส่วนในข้ออื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสาธารณะโภคี คือ การบริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน การจัดบริการอย่างทั่วถึง เพื่อผลประโยชน์โดยส่วนรวม ไม่มีอคติลำเอียง ซึ่งมีความสอดคล้องกับหนังสือของสมิต สัชมุกร เรื่อง “การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ” กล่าวว่า การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย และยังสอดคล้องกับกุลธนะ ธนาพงศ์ธร ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ประโยชน์และบริการ” ว่า ภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๕. ด้านศีลสามัญญตา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม ด้านศีลสามัญญตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประชาชนในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ในโอกาสต่างๆ เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่ยังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะเจ้าหน้าที่ไม่ถืออภิสิทธิ์หรือกระทำการใดๆ อันเป็นที่เดือดร้อนแก่ประชาชน ส่วนในข้ออื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านศีลสามัญญตา คือ มีจริยธรรมวางตนน่านับถือ เอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ ส่งเสริมการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในระดับที่มาก และยังสอดคล้องกับ

๖. ด้านทักขิสามัญญตา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม ด้านทักขิสามัญญตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม อยู่ในระดับมากในเจ้าหน้าที่เคารพเหตุผลและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน ส่วนในข้ออื่นๆ ประชาชนมีพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านทักขิสามัญญตา คือ เคารพรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีการปฏิบัติงานไปใน

ทิศทางเดียวกัน ยึดหลักความดีงามในการปฏิบัติงาน มีการประชุมรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูนนทวิรุวัฒน์ วีระมโน (มีนุสรณ์) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลปลายบาง มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ ในด้านทฤษฎีสัมมัญญาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ ด้านทฤษฎีสัมมัญญาอยู่ในระดับปานกลางคือ เจ้าหน้าที่พัฒนาตนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๒.๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑. ด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านเมตตาวจีกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน โดยที่ประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด มากกว่าประชาชนเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในระดับที่มากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในการบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

๒. ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านเมตตาวจีกรรม เมตตามโนกรรม สาราณะภคิ

ส่วนด้านเมตตากายกรรม สีสามัญญตา และทิวาสามัญญตา จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชล ทรัพย์ทวี ได้ทำการวิจัยเรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”** ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการให้บริการประชาชนระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่มีระยะ เวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน ต่างกัน และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการให้บริการประชาชน ระหว่างกลุ่ม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน และพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ในด้านการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับทัศนคติในการให้บริการประชาชน

๓. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”** ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

๔. ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษาค้นคว้าได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน

๕. ด้านตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ประชาชนที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่มีความแตกต่างกันเฉพาะด้านเมตตากายกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม

ในด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร วรสุขได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองของแก่น” ผลการวิจัยพบว่าในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชน ผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้เป็น การแจ้งย้ายเข้า แรแจ้งย้ายออกและการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการ ประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก้ไขรายการในทะเบียนราษฎรโดยต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้ เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้มีหน้าที่ ให้บริการและ ประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณีขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรขอ มีบัตรขอ มีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย ใน ขั้นตอนการยื่นคำร้อง ขอมีบัตรด้วยตนเองการเตรียมหลักฐานเอกสารต่าง ๆ การพิมพ์ ลายนิ้วมือ การออกไปรับ(บ.ป.๒) ตลอดจนการใช้ใบรับ(บ.ป ๒) แทนบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหาในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตร การ ตรวจเอกสาร หลักฐาน การลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่และการพิจารณาอนุมัติ

๖. ด้านรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ จึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียว เบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คนเป็น ประชาชนศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็น อันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการ ทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อ การบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่ แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ ระดับ .๐๐๑

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จากที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ต้น ทำให้มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้แยกได้เป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

จากผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อสร้างแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

๑) ส่งเสริมวัฒนธรรมความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อทุกคน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะให้เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเดียวกัน อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้งชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ นำไปสู่ความผาสุก

๓) สร้างช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารจากประชาชนกับเจ้าหน้าที่ผ่านเครือข่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้บุคคลที่เข้ามาทำการติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่เสมอๆ เช่น กำนัน,ผู้ใหญ่บ้าน,สมาชิกสภา อบต.,หัวหน้าชมรมหรือหัวหน้ากลุ่มต่างๆที่ทาง อบต.จัดตั้งขึ้น เป็นตัวกลางในการสื่อสารในการที่ต้องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ

๔) ส่งเสริมให้ประชาชนกล้าแสดงออกทางความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การทำประชาคมในแต่ละหมู่บ้าน,การเขียนข้อเสนอแนะใส่ลงในกล่องข้อคิดเห็นที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จัดไว้

๕) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่เอารัดเอาเปรียบ และมีความเสมอภาคต่อกัน มีน้ำใจกว้างขวาง เสียสละแบ่งปันสิ่งของแม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๖) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน ไม่ยึดถือความคิดเห็น หรือ

ทักษะของตนเป็นใหญ่ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่เสมอ มีความเห็นชอบร่วมกัน ยอมรับในหลักการหรือความถูกต้องอันเดียวกัน

๗) สร้างขวัญและกำลังใจทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการบริการสาธารณะ เพื่อให้เป็นกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่ได้ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือกิจการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และชุมชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งได้มีทั้งปัญหา-อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่หลากหลาย จึงได้ขอคิดสำหรับผู้วิจัยที่จะดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

๑) ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๒) ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการปฏิบัติงานขององค์กรเอกชนและองค์กรภาครัฐการศึกษาแบบคุณภาพและปริมาณด้วย

๓) ควรศึกษาทัศนคติของผู้บริหารเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การ

๔) ควรศึกษาผลที่เกิดจากการนำหลักธรรมอื่นมาใช้ร่วมกับหลักสาราณียธรรมโดยการศึกษาแบบคุณภาพและปริมาณด้วย

๕) ควรศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการของข้าราชการในท้องที่ต่างๆ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย :

ก. เอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

มหาเถรสมาคม. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระ

เจ้าอยู่หัวเนื่องในการจัดฉลองศิริราชสมบัติครบรอบ ๖๐ ปีกรุงเทพมหานคร :

พิมพ์ที่บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๔๙

ข. เอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources)

(๑) หนังสือ :

กุลธน ธนพงศ์ธร. “ประโยชน์และบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐.

จรัส สุวรรณมาลา. ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล.

กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร , ๒๕๔๑.

ฝ่ายนโยบายและแผน. “ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๕ ”. นครสวรรค์ :

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด , ๒๕๕๑.(อัดสำเนา)

วีรพงษ์ เจริญจิราพันธ์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ ๒.

กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ๒๕๔๓.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. วัฒนธรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ ๑

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. ๒๕๔๘ .

ทศพร ศิริสัมพันธ์. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ

ถ่วงดุล. ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์

หน่วยที่ ๗, พิมพ์ครั้งที่ ๓. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๙.

ทองหล่อ วงษ์ธรรมมา. ปรัชญา ๒๐๑ พุทธศาสนา. กรุงเทพมหานคร : โอ เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์ ,

๒๕๓๘ .

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๙ .

นนทบุรี : บริษัท เอส อาร์ พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด , ๒๕๕๑.

นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ ,การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติ,กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน,๒๕๔๔.

ปรัชญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). ธรรมญูชีวิต. โรงพิมพ์การศาสนา สำนักงาน

พระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๗.

_____.พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม พิมพ์ครั้งที่

ที่ ๑๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.

_____.ธรรมญูชีวิต พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท

พิมพ์สววย จำกัด, ๒๕๕๐.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887–ค.ศ.1970)

. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

รองศาสตราจารย์ ดร. นันทวัฒน์ บรมานันท์. คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหนังสือ :

หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ . กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๔.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร :

ราชบัณฑิตยสถาน , ๒๕๔๒.

_____. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์,

๒๕๒๕ .

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ รศ.ดร.. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา

อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทร์เพช, ๒๕๔๕.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. .การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร,

๒๕๓๘.

สมิต สัชฌกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร,

๒๕๔๓.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ..พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ยูบีซี

แอลบีคัส , ๒๕๕๐.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๔๘.

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘ .

(๒) วิทยานิพนธ์ :

กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

กษิรา เทียนส่องใจ. “การศึกษาวิเคราะห์ห้ภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

จีราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนตําระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชวัตรบูรณะ”.ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๙.

ชุตีภัก อภินโน (แหมทอง). “มนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตรตันตปิฎก”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

ธีรกานต์ คงด้วง. “การวิเคราะห์และสังเคราะห์การไต่ถามข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

บุญชู รัตติจินากร. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ
สถานีตำรวจนครบาล ทองหล่อ” **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.

พระครูนนทวิวัฒณ์ วิธมโม (มีนุสรณ์). “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสารณียธรรม
๖ :กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” .

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงพุทธ) , (บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

รังสฤษฎ์ จิตดี. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของ
ผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”.
ภาคานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕.

ราชันย์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตาม
แนวสัณทิต ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์
ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช, ๒๕๕๑.

รุ่งโรจน์ ธรรมภูจเมธี (ศิริพันธ์). “การศึกษาวิเคราะห์หลักภาวะผู้นำในพระพุทธานุภาพ
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วนิดา ชูสังข์. “การศึกษาเชิงวิเคราะห์ภาวะผู้นำตามหลักพระพุทธานุภาพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธ
ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย), ๒๕๕๒.

วรรณภา รัชตารมย์. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการ
ทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”. **ปริญญาครุ
ศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๔๗.

วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง” **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์**.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

วิโรจน์ สัตย์สันธ์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”.
ภาคานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

วุฒิตักดิ์ สิงหเดโช. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

ศุภวรรณ โสภณวสุ. “การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของศูนย์
ธุรกิจปากน้ำ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)”. **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต**.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๑.

ศุภศิลป์ ไทยปรีชา. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
นครปฐม”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๘.

สมพงษ์ วุฒิชัยธนากร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือน
ระดับอำเภอ กรณีศึกษา: อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๐.

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

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตร
ศาสตร์, ๒๕๔๘.

อมร วรสุข. “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว
ประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

อรรถชล ทรัพย์ทวี. “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๗.

๒. ภาษาอังกฤษ

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). “Problem and Strategic in Services
Marketing.” *Journal of Marketing* 49 (2)

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

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

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

Maslow. A ., **A theory of human motivation Psychological Review** 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943)

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases
in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press,

1986)

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**

Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

Wolman, Thomus E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School**,
Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973)

๓. สัมภาษณ์

คุณหญิงลักษณ บัญยะกำมะ.หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.หนองกรด. ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓.

๔. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. คุณภาพการให้บริการ. <http://www.tpa.or.th/writer/>. (เข้าถึงเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน, ๒๕๕๓.)

พรรณี ชูติวัฒนธาดา. การบริการดีเป็นอย่างไร. <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>. (เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม, ๒๕๕๓.)

วศิน อิงคพัฒนากุล. คุณลักษณะ ๗ ประการของผู้ให้บริการที่ดี. <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> .เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม, ๒๕๕๓.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๒
<http://www.tambol.com/centrallink/bangkok-law42.asp>, เข้าถึงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์, ๒๕๕๒.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖
<http://www.tambol.com/tambol/data17.asp>, (เข้าถึงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์, ๒๕๕๒.)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

ตำบลหนองกรดเป็นตำบลดั้งเดิมมิได้แยกจากตำบลอื่น ซึ่งเดิมในหมู่บ้านหนองกรด มีลักษณะเป็นหนองน้ำกว้างใหญ่ และมีต้นกรดขึ้นอยู่กลางน้ำมีชาวบ้านอาศัยอยู่รอบบริเวณ หนองน้ำนั้นเป็นจำนวนมาก จึงตั้งชื่อว่า บ้านหนองกรด เมื่อมีการประกาศจัดตั้งตำบลจึงได้ชื่อ “ตำบลหนองกรด” มาจนถึงปัจจุบัน

ตำบลหนองกรด ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของเมืองนครสวรรค์ ระยะทางห่างจาก อำเภอประมาณ ๙ กิโลเมตร มีเนื้อที่ ๘๐,๕๐๐ ไร่ หรือประมาณ ๑๓๓.๒๙ ตารางกิโลเมตร แบ่ง การปกครองออกเป็น ๑๗ หมู่บ้าน ได้แก่

ห มู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จ ำ น ว น คร ำ ร ำ เ ร ื อ น	จ ำ น ว น ป ร ะ ช า ก ร (ค น)		
			ช า ย	ห มู่ ง	ร ว ม ท ำ ง ส ี น
๑	บ้านทับชุมพล	๑๑๕	๒๐๙	๒๔๐	๔๔๙
๒	บ้านเนินประดู่	๑๕๕	๓๒๗	๓๕๑	๖๗๘
๓	บ้านสันติธรรม	๑๘๙	๓๔๘	๓๖๓	๗๑๑
๔	บ้านดอนวัด	๑๘๑	๓๕๙	๔๑๕	๗๗๔
๕	บ้านหนองปรือ	๑๗๔	๔๐๓	๔๕๙	๘๖๒
๖	บ้านดอนใหญ่	๒๔๒	๔๕๐	๕๑๘	๙๖๘
๗	บ้านหนองเบน	๒๑๑	๓๙๔	๔๐๖	๘๐๐
๘	บ้านหนองโรง	๑๔๑	๒๑๘	๒๕๗	๔๗๕
๙	บ้านศรีอุทุมพร	๒๔๑	๓๖๒	๔๑๕	๗๗๗
๑๐	บ้านหนองตะโก	๙๙	๒๐๕	๒๑๗	๔๒๒
๑๑	บ้านถนนโค้ง	๓๓๐	๖๐๐	๖๗๕	๑,๒๗๕
๑๒	บ้านหนองแขนง	๑๔๐	๒๕๐	๓๑๙	๕๖๙
๑๓	บ้านปอพยอม	๑๓๗	๒๖๐	๒๙๑	๕๕๑
๑๔	บ้านหินก้อน-วังเลา	๑๖๘	๓๐๐	๓๐๒	๖๐๒
๑๕	บ้านผาแดง	๑๗๖	๓๙๔	๓๘๘	๗๘๒
๑๖	บ้านหนองกระทุ่ม	๘๗	๑๕๑	๑๔๓	๒๙๔
๑๗	บ้านดงสำราญ	๑๒๐	๒๔๐	๒๑๗	๔๗๕
รวมทั้งสิ้น		๒,๙๐๖	๕,๔๓๔	๖,๐๓๐	๑๑,๔๖๔

หมายเหตุ : จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงจากการสำรวจนี้ อาจไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในทะเบียนบ้านได้

ที่มา: จากข้อมูล จปฐ. ปี ๒๕๕๑

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๑๑,๔๖๔ คน แยกเป็นชาย ๕,๔๓๔ คน หญิง ๖,๐๓๐ คน จำนวนครัวเรือน ๒,๙๐๖ ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๘๖ คน / ตารางกิโลเมตรโดยราษฎรส่วนใหญ่มีบ้านเรือนคงทนถาวร และได้รับประกาศเป็นหมู่บ้านสุขภาพดีถ้วนหน้าทุกหมู่บ้าน

๑.๒ เขตการปกครอง

ตำบลหนองกรด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๗ หมู่บ้าน มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๓๓.๒๙ ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ ๘๐,๕๐๐ ไร่

๑.๓ อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลหนองกระโดน อำเภอเมืองนครสวรรค์
ทิศใต้	มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ
ทิศตะวันออก	มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลวัดไทรย์อำเภอเมืองนครสวรรค์
ทิศตะวันตก	มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลหนองยาว อำเภอลาดยาว

๑.๔ ลักษณะภูมิประเทศ

โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง ลักษณะพื้นที่ตำบลเป็นที่ราบลุ่มสลับกับที่ราบสูงตามแนวเขามีถนนสายหลักผ่านกลางพื้นที่ของตำบล และห่างจากตัวอำเภอเมืองเพียง ๙ กิโลเมตร

๑.๕ สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพประชากรส่วนใหญ่ของตำบลหนองกรดประกอบอาชีพต่าง ๆ ดังนี้
 อาชีพทำนา ร้อยละ ๘๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
 อาชีพค้าขาย-รับราชการ ร้อยละ ๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมด
 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๐ ของจำนวนประชากรทั้งหมด

๑.๖ การบริการพื้นฐาน

๑.๖.๑ การคมนาคม

มีถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน และสัญจรไปมาสะดวก

๑.๖.๒ การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์ ๑ แห่ง (ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลหนองเบน)

๑.๖.๓ การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้านแต่ยังไม่ครอบคลุมทุกครัวเรือน

๑.๖.๔ แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำคลอง ลำห้วย	๕	สาย
บึงหนอง และอื่นๆ	๑๑	แห่ง

๑.๖.๕ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

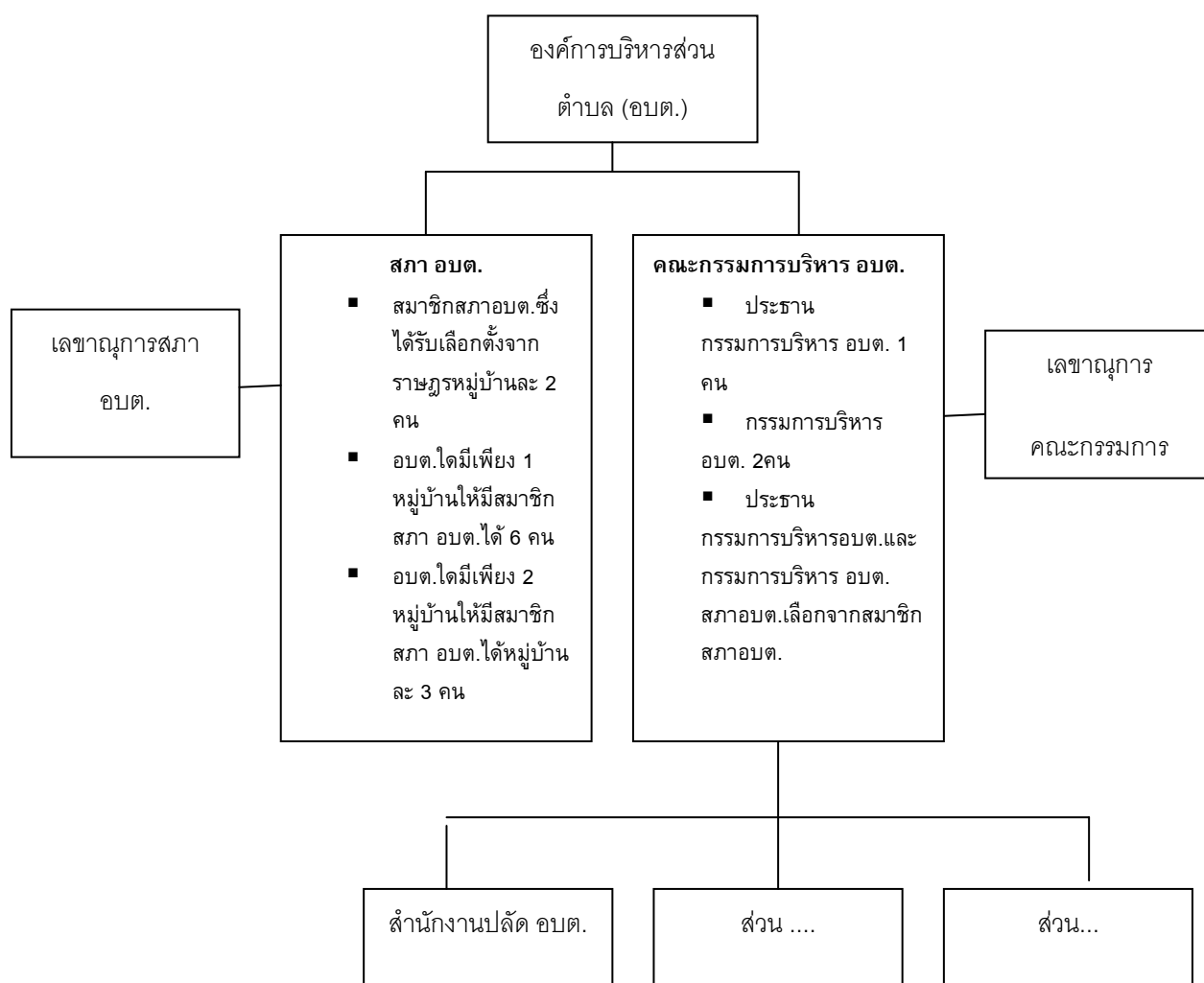
ฝาย	๙	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	๑,๐๘๗	แห่ง
บ่อโยก	๔๓	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	๑๗	แห่ง
น้ำประปา	๑๒	แห่ง

๒.๖.๒ ฝั่งการบริหารงาน

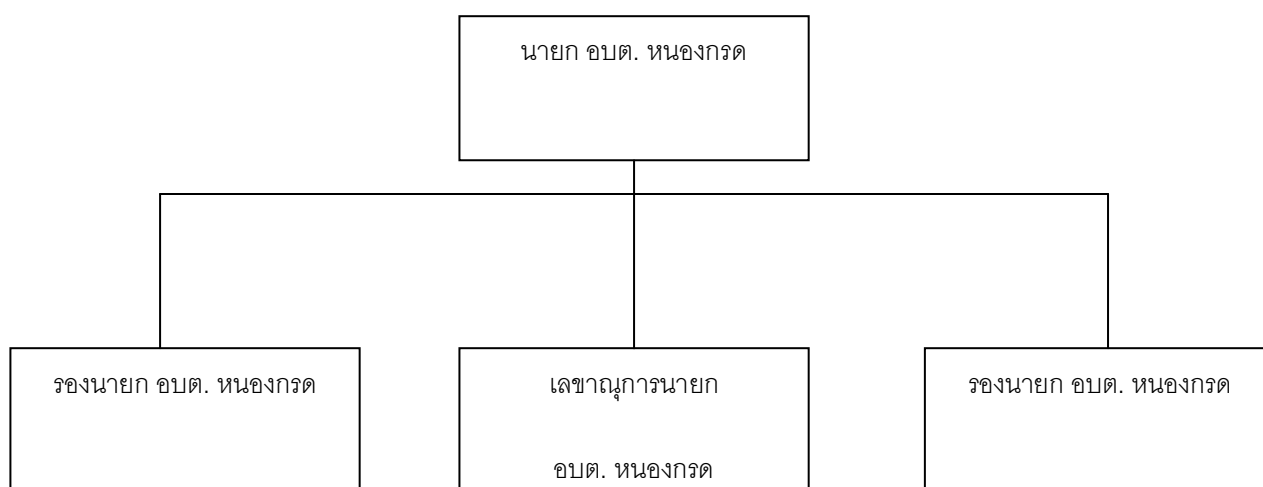
๑. การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหาร ดังนี้

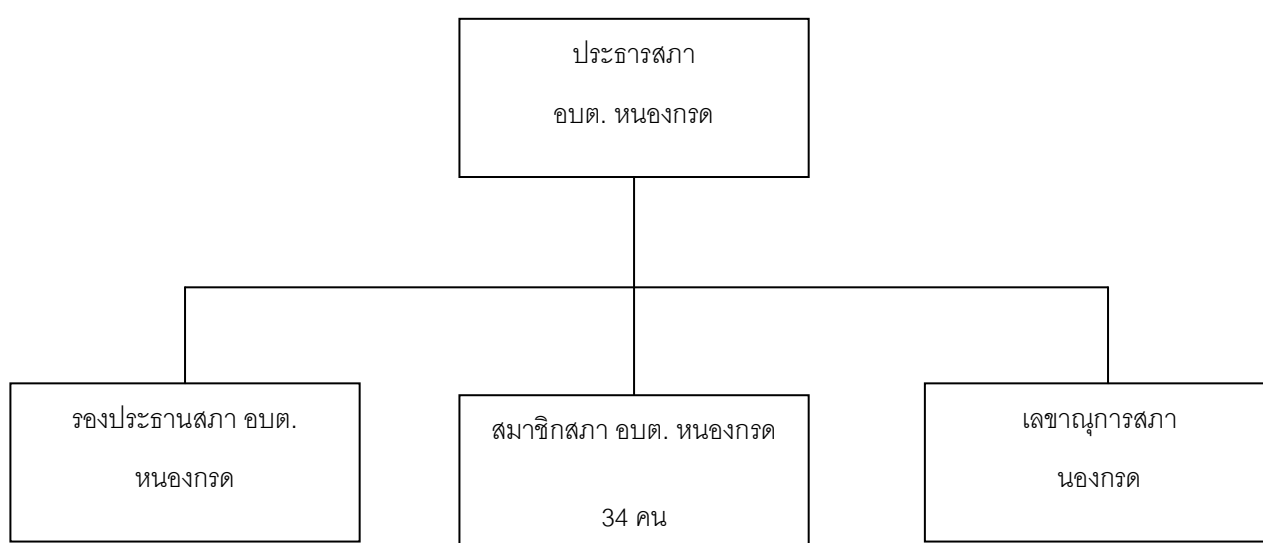
ภาพที่ ๑ แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพ.ร.บ. สมาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ. ศ. ๒๕๔๒



ภาพที่ ๒ แสดงคณะผู้บริหาร อบต. หนองกรด



ภาพที่ ๓ แสดงสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด



ภาพที่ ๔ แสดงโครงสร้างสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด



โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างส่วนราชการ แบ่งออกเป็น

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. ส่วนการคลัง
๓. ส่วนโยธา
๔. ส่วนส่งเสริมการเกษตร
๕. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๖. ส่วนศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดประกอบด้วย

- ข้าราชการ ๑๘ คน
- พนักงานจ้างตามภารกิจ ๑๗ คน
- พนักงานจ้างทั่วไป ๗ คน
- ลูกจ้างเหมา ๑๘ คน

สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

- รถกระบะเข้า ๑ คัน
- รถบรรทุกน้ำ ๑ คัน
- รถกู้ชีพ กู้ภัย ๑ คัน
- รถยนต์ส่วนบุคคล ๒ คัน

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

- ที่จอดรถของบุคลากร อบต.หนองกรด
- ที่จอดรถผู้มาติดต่องานกับ อบต. หนองกรด
- มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อกับ อบต. หนองกรด

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

- อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นสำหรับพนักงาน อบต.หนองกรด
- โทรศัพท์ประจำ อบต. หนองกรด
- บริการอินเทอร์เน็ต ประจำ อบต. หนองกรด
- บริการเครื่องดื่ม ให้แก่ผู้มาติดต่อกับ อบต. หนองกรด

ผลการพัฒนาท้องถิ่นในระยะที่ผ่านมา

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดได้เน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การสร้างถนน และปรับปรุงสภาพถนนภายในหมู่บ้าน การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ได้แก่ การขุดลอกลำเหมือง และ สระน้ำ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของตำบลให้เป็นเมืองน่าอยู่ มีระบบการคมนาคมที่สะดวกและปลอดภัย ประชาชนมีไฟฟ้าและประปาใช้ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ทำให้ปัจจุบันตำบลหนองกรดมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกสามารถเดินทางสัญจรได้ทุกหมู่บ้านอย่างสะดวก และรวดเร็ว และ มีการสื่อสารที่สะดวก นอกจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดยังให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การประกอบอาชีพของประชาชน และการดำรงชีวิตในแต่ละครัวเรือน โดยสนับสนุนงบประมาณกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีงบประมาณในการพัฒนาช่วยเหลือประชาชนในตำบล ตลอดจนให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการ และสนับสนุนงานกิจกรรมประเพณีเพื่ออนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีไทยที่ดั้งเดิมไว้ และเมื่อประชาชนประสบปัญหาภัยทางธรรมชาติหรือได้รับความเดือดร้อน องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการให้ความช่วยเหลืออย่างรีบด่วนทั้งด้านแรงงานของพนักงาน และประชาชน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและการสนับสนุนงบประมาณให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย

หลักและแนวคิดในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนซึ่งแสดงวิสัยทัศน์พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงมีความสำคัญต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงโดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงเป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องกำหนดถึงสภาพการณ์ที่ต้องการจะบรรลุและแนวทางที่จะทำให้บรรลุถึงสภาพการณ์นั้น ดังนั้นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ดีจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

และมีการพัฒนาเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนจังหวัด และแผนพัฒนาอำเภอ ตลอดจนนโยบายริเริ่มของท้องถิ่น

การพัฒนาตามนโยบายริเริ่มของท้องถิ่น

-องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด กำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นตามภารกิจ อำนาจ และ-หน้าที่ของท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ
- พัฒนาแหล่งน้ำ ให้สามารถกักเก็บน้ำได้ตลอดปี และจัดหาแหล่งน้ำอุปโภค-บริโภคให้แก่ประชาชนที่ขาดแคลน
- พัฒนาระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร

ด้านเศรษฐกิจ

การแก้ไขปัญหาความยากจน

บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน โดยเริ่มจากเครือข่ายชุมชนเข้มแข็ง
ส่งเสริมการลงทุนในชุมชน

ด้านทุนทางสังคม

- ส่งเสริมด้านการศึกษา
- การให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการ
- ส่งเสริมด้านศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ประเพณีท้องถิ่น ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ได้รับการถ่ายทอด
- สร้างความปลอดภัยภายในชุมชน
- ป้องกันและช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
- ส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ
- ป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- พัฒนาและฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยว
- จัดหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาความสะอาด
- กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านการบริหารจัดการ

- จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ
- พัฒนาโครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล และพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

จากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ได้ดำเนินการจัดทำประชาคมหมู่บ้านในแต่ละหมู่เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ ซึ่งได้ข้อสรุปได้ดังนี้

ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ก่อสร้างปรับปรุงถนนเชื่อมต่อระหว่างซอย หมู่บ้าน ตำบล
- ขุดลอกลำเหมือง วางท่อระบายน้ำ ทำประตูปิด-เปิดสร้างฝาย ขุดสระน้ำและสร้างระบบประปาภายในหมู่บ้าน

ความต้องการด้านเศรษฐกิจ

- จัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพสำหรับเยาวชน สตรี หลังฤดูเก็บเกี่ยว
- พัฒนาการปรับโครงสร้างระบบการผลิตการเกษตร
- พัฒนากลุ่มอาชีพและเพิ่มทักษะกลุ่มอาชีพ

ความต้องการด้านสาธารณสุขและการอนามัย

- ขยายเขตการให้บริการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล
- จัดการด้านสุขลักษณะในหมู่บ้านให้เรียบร้อย

ความต้องการด้านน้ำอุปโภคบริโภคและน้ำใช้เพื่อการเกษตร

- ก่อสร้างระบบประปาภายในหมู่บ้าน
- ขุดลอกคลอง ขุดสระน้ำ
- จัดหาภาชนะกักเก็บน้ำภายในหมู่บ้าน

ความต้องการด้านการปรับปรุงคุณภาพชีวิต

- จัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ในการประกอบอาชีพ

ความต้องการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- การพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อมของหมู่บ้านให้เป็นชุมชนสะอาด
- จัดให้มีการระบายน้ำที่ดีมีประสิทธิภาพ
- รณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดไม้ทำลายป่า และการทำลายสิ่งแวดล้อม จัดให้มีการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจแก้เครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๕ ท่าน
ประกอบด้วย ดังนี้

- ๑) ผศ.ดร. วรกฤต เกื่อนช้าง อาจารย์ประจำสาขาวิชาพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๒) ผศ.อานนท์ เมธีวรณัฏฐ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๓) อาจารย์สันติศักดิ์ มุ่งคุณ อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๔) อาจารย์ศศิทิพย์ อ่ำจ้อย อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๕) อาจารย์กิตติพัฒน์ รัชมี อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ ศธ ๖๑๐๙/๕๘๓



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เจริญพร ผศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวอาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรุษ รหัสนักศึกษา ๕๒๒๓๔๐๕๒๘๖ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ประธานกรรมการบริการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๗๐, ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๘

นางสาววิภาดา/อำนวยการ
อำนวยการ
(อำนวยการ/อำนวยการ)
อำนวยการ/อำนวยการ

ที่ ศธ ๖๑๐๙/๕๘๖



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เจริญพร อาจารย์ศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวอาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๘๖ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ประธานกรรมการบริการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๗๐, ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๘

ที่ ศธ ๖๑๐๙/๕๘๕



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เจริญพร อาจารย์กิตติพัฒน์ รัชมี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวอาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๘๖ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ประธานกรรมการบริการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๗๐, ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๘

๑๖๐๐๓๕
๑๖๐๐๓๕
๑/๗๐/๕๓

ที่ ศธ ๖๑๐๙/๕๘๔



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เจริญพร ผศ.อานนท์ เมธีวรวัตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวอาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๘๖ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออัญมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ประธานกรรมการบริการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๗๐, ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๘

ที่ ศธ ๖๑๐๙/๕๘๗



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เจริญพร อาจารย์สันติก มุ่งคุณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวอาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๘๖ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ประธานกรรมการบริการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๗๐, ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๘

(พระเทพปริยัติเมธี มุ่งคุณ)

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ ๖๑๐๙/๙๘๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด
รับที่ ๖๕๕/๕๔
วันที่ ๑ ส.ค. ๒๕๕๔
เวลา ๑๕.๓๐ น.
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์

๖๐๐๐๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๓

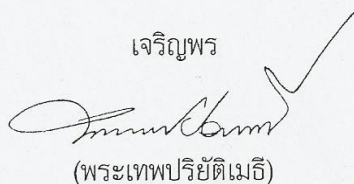
เรื่อง ขออนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เจริญพร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

ด้วย นางสาวอาภรณ์รัตน์ นามสกุล เลิศไพบรอต รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๘๖ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว การศึกษา งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความประสงค์จักขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชากรในเขตปกครอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ที่ท่านปกครองอยู่

ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าวได้เก็บข้อมูลจากประชากรในเขตปกครอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ที่ท่านปกครองอยู่ เพื่อประกอบการศึกษาและวิจัยใน ครั้งนี้ จึงขอเจริญพรอนโมทนา ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร



(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๘

ที่ ศธ ๖๑๐๙/๑๐๐๗



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
อำเภอเมืองฯ
๖๐๐๐๐

อบต.หนองกระโดน
เลขที่รับ 455
วันที่รับ 1 ส.ค. 54
จำนวน 16.00

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุเคราะห์เก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out)

เจริญพร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ด้วย นางสาวอารณรัตน์ นามสกุล เลิศไพโรจน์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๘๖ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ได้ทำศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดน จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว การศึกษา งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความประสงค์จักขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตปกครอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระโดน

ในการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความประสงค์จักเก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out) จากประชาชนในเขตปกครอง ที่ท่านปกครองอยู่ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณา อนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ร่วมกับคณะ สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความ อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอเจริญพรขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียน นายก อบต.หนองกระโดน
เพื่อโปรดทราบและสั่งการ

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ขอแสดงความอนุเคราะห์

เก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out)

-เนินนคร ภิชากร

1 ส.ค. 54

เจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๘

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริงให้ครบถ้วนทุกข้อคำถาม คำตอบของท่านผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่าน หรือหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เนื่องจากผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้วิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น

๒. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ตามความคิดเห็นของประชาชน

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ตามความคิดเห็นของประชาชน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นางสาวอาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รหัสแบบสอบถาม		

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยระดับมหัพัตนทิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับหาข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ที่จะนำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามฉบับนี้ มี ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริง

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี
() อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี () มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา () ประถมศึกษา () ม.๓ – ม.๖ หรือ ปวช.
() ปวส. –ปริญญาตรี () ปริญญาโท – ปริญญาเอก
๔. อาชีพ () รับจ้าง/เกษตรกรรม () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() ค้าขาย/นักธุรกิจ () นักเรียน/นักศึกษา
() อื่นๆ.....
๕. ตำแหน่งหน้าที่ () ผู้ใหญ่บ้าน () กำนัน
() สมาชิกสภา อบต. () ประชาชนในพื้นที่
() อื่นๆ.....
๖. รายได้ต่อเดือน () ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท () ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท
() ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท () ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท
() ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท () มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการสาธารณะตาม
หลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ข้อที่	การบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ,การพัฒนาแหล่งน้ำ,การพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคเช่นไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร ตามหลักสาราณียธรรม ๖	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเมตตากายกรรม						
๑.๑	เจ้าหน้าที่แสดงไมตรีและหวังดีต่อประชาชน					
๑.๒	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยอ่อนโยนและอ่อนน้อม ไม่แสดงอาการรังเกียจหรือดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน					
๑.๓	เจ้าหน้าที่แสดงความซื่อสัตย์ และซื่อตรงต่อหน้าที่					
๑.๔	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
๑.๕	เจ้าหน้าที่ทำงานในหน้าที่ ด้วยความละเอียด ถี่ถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว					
๒. ด้านเมตตาวจีกรรม						

๒.๑	เจ้าหน้าที่กล่าววาจาปรารถนาดีต่อประชาชน					
๒.๒	เจ้าหน้าที่ยินดีให้คำแนะนำและชี้แจงรายละเอียดให้ทราบถึงถ้วนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ					
๒.๓	เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน					

ข้อที่	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔	เจ้าหน้าที่นัดหมายและชี้แจงตรงต่อคำพูดตามที่ได้รับปากประชาชนไว้ เมื่อมาติดต่อภายหลัง					
๒.๕	เจ้าหน้าที่แสดงความเอื้อเฟื้อด้วยวาจาพร้อมที่จะให้บริการอีกในคราวต่อไป					
๓. ด้านเมตตามโนกรรม						
๓.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ					
๓.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส					
๓.๓	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคโดยทั่วกัน					
๓.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับก่อนหลัง					
๓.๕	เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและยึดหลักในการรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม					
๔. ด้านสาธารณโภคี						

๔.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน					
๔.๒	เจ้าหน้าที่ให้ความสงเคราะห์ประชาชนตามหน้าที่และสำนึกในความรับผิดชอบ					
๔.๓	เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการจัดบริการอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม					
ข้อที่	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.๔	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริตเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม					
๔.๕	เจ้าหน้าที่ยึดผลประโยชน์ประชาชนโดยส่วนรวมเป็นที่ตั้ง โดยไม่มีอคติลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
๕. ด้านศีลสามัญญตา						
๕.๑	เจ้าหน้าที่มีจริยธรรม คุณธรรม วางตนเป็นที่น่านับถือไว้วางใจ					
๕.๒	เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์					
๕.๓	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประชาชนในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ในโอกาสต่างๆ					
๕.๔	เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่ยังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ					
๕.๕	เจ้าหน้าที่ไม่ถืออภิสิทธิ์หรือกระทำการใดๆ อันเป็นที่					

	เตือนร้อนแก่ประชาชน					
--	---------------------	--	--	--	--	--

ข้อที่	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๖. ด้านกฎหมาย						
๖.๑	เจ้าหน้าที่เคารพเหตุผลและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน					
๖.๒	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีการปรึกษาหารือกันและปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน					
๖.๓	เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับประชาชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน					
๖.๔	เจ้าหน้าที่ยึดหลักความดีงามเป็นอุดมคติอย่างเดียวกันในการปฏิบัติงาน					
๖.๕	เจ้าหน้าที่จัดให้มีการประชุมและรับฟังการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มต่างๆ ภายในเขต อบต.เพื่อนำมาปรับปรุงแผนการพัฒนาการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อไป					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการ
บริการสาธารณะตามหลัการสิทธิธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนจังหวัด
นครสวรรค์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตากายกรรม: ทำต่อกันด้วยเมตตา

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
.....	
.....	
.....	

๓.๒ การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตาวจีกรรม: พุดต่อกันด้วยเมตตา

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
.....	
.....	
.....	

๓.๓ การให้บริการให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตามโนกรรม : คิดต่อกันด้วย

เมตตา

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
.....	
.....	
.....	

๓.๔ การให้บริการสาธารณะ ด้านสาธารณะโภคิ : แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบ

ธรรม

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
.....	
.....	
.....	

๓.๕ การให้บริการสาธารณะ ด้านสิ่งแวดล้อม : การมีความประพฤติสุจริตดีงาม

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
.....	
.....	
.....	

๓.๖ การให้บริการสาธารณะ ด้านกฎหมาย : เคารพรับฟังความคิดเห็น มีความรับผิดชอบร่วมกัน

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
.....	
.....	
.....	

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : นางสาวอาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด
- เกิด : ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๕
- สถานที่เกิด : จังหวัดกำแพงเพชร
- การศึกษา : ประถมศึกษา โรงเรียนลาซาลโชติรวีนครสวรรค์
 : มัธยมศึกษา โรงเรียนสตรีนครสวรรค์
 : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต(รัฐศาสตร์)
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เข้าศึกษา : ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๒
- สำเร็จการศึกษา : ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๒๓๒/๑๑ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองกรด อำเภอเมืองนครสวรรค์
 จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๒๔๐
 โทร. (๐๕๖) ๒๙๖ - ๒๑๔