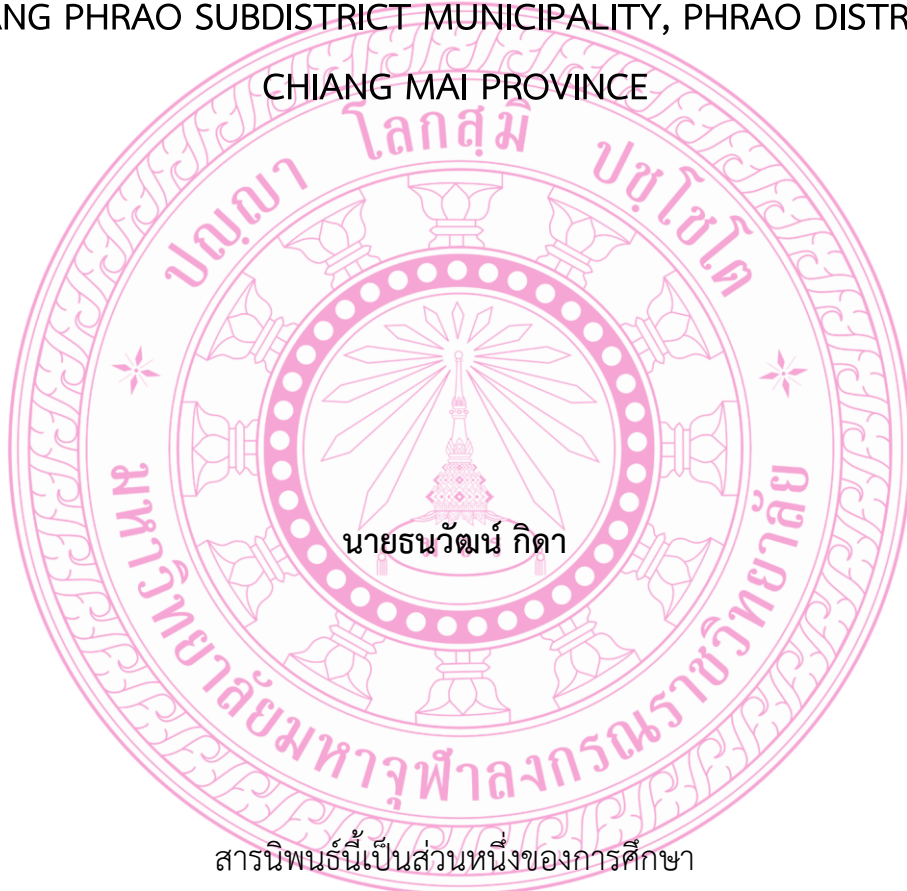




ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพราวด์
อำเภอพราวด์ จังหวัดเชียงใหม่

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD SERVICE PROVIDED BY
WIANG PHRAO SUBDISTRICT MUNICIPALITY, PHRAO DISTRICT,
CHIANG MAI PROVINCE



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๕



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพราวด์
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๖๕

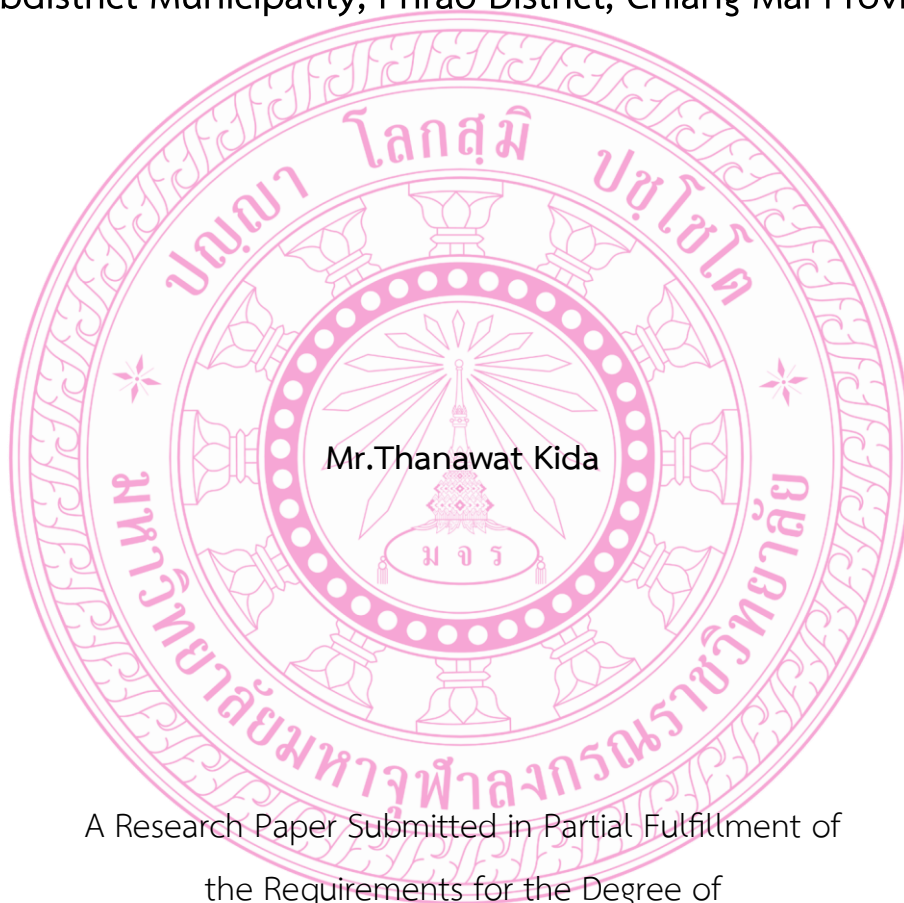
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

Copyright of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus.



People's Satisfaction toward Service Provided by Wiang Phrao
Subdistrict Municipality, Phrao District, Chiang Mai Province



A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Master of Political Science

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2022

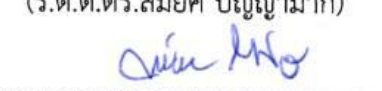
(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัด
เชียงใหม่” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต


.....
(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, รศ. ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์

 (รศ. ดร.สุรพล สุธะพรหม)	ประธานกรรมการ
 (ผศ. ดร.วินิจ ฝาเจริญ)	กรรมการ
 (ร.ต.ต.ดร.สมยศ ปัญญามาก)	กรรมการ
 (ผศ. ดร.สัททยา วิเศษ)	กรรมการ

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

ร.ต.ต.ดร.สมยศ ปัญญามาก	ประธานกรรมการ
ผศ. ดร.สัททยา วิเศษ	กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย


.....
(นายธนวัฒน์ กิตา)

ชื่อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : นายธนวัฒน์ กิตา

ปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

: ร.ต.ต. ดร.สมยศ ปัญญามาก ศศ.บ. (ภาษาไทย), ร.บ. (รัฐศาสตร์),
น.บ. (นิติศาสตร์), ศน.ม. (รัฐศาสตร์), ร.ด. (รัฐศาสตร์)

: ผศ. ดร.สหทัย วิเศษ ศศ.บ. (บ้านและชุมชน),
พช.ม. (พัฒนาชุมชน), ประ.ด. (สังคมศาสตร์)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และ ๓) เพื่อประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัย ผสานวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ๒ ตำบล ๑๒ หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น ๕,๔๓๖ คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น ๑๒ รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบ สัมภาษณ์เชิงลึก

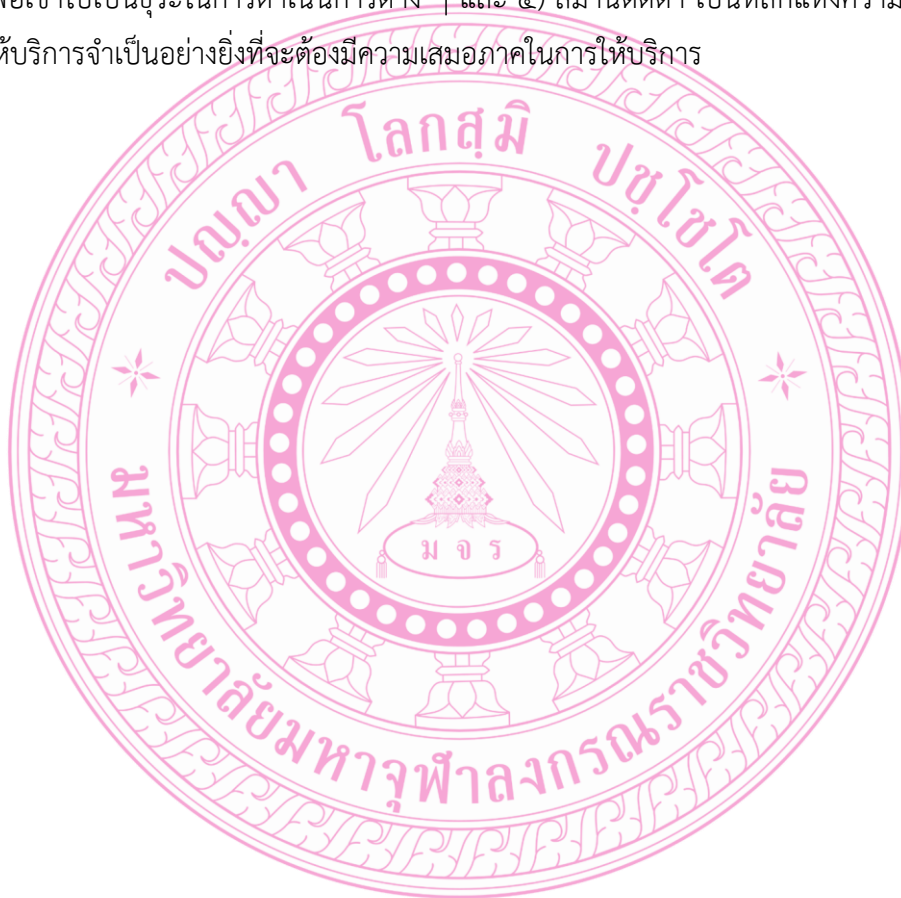
ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว โดยองค์รวมทั้ง ๓ ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = ๓.๘๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๕ และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๖

๒) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึง

พอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง ๔ ปัจจัย

๓) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ๑) ทาน เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ๒) ปิยวาจา คำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ๓) อตถจริยา เป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสา เพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่าง ๆ และ ๔) สมานัตตตา เป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ



Research Paper Title : People's Satisfaction toward Service Provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality, Phrao District, Chiang Mai Province

Researcher : Mr.Thanawat Kida

Degree : Master of Political Science

Research Paper Supervisory Committee

: Pol.Sub.Lt. Dr. Somyot Panyamak B.A. (Thai Language),
B.Pol.Sc. (Political Science), LL.B. (Laws),
M.A. (Political Science), D.Pol.Sc. (Political Science)

: Asst. Prof. Dr. Sahathaya Wises
B.A. (Home and Community),
M.A. (Community Development), Ph.D. (Social Science)

Date of Graduation : August 11, 2022

Abstract

The study consisted of the following objectives: 1) to investigate people's satisfaction toward service provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality, Phrao District, Chiang Mai Province; 2) to compare people's satisfaction toward service provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality, Phrao District, Chiang Mai Province; and 3) to apply the Buddhadhamma in promoting people's satisfaction toward service provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality, Phrao District, Chiang Mai Province. The study applied a mixed-method research which included both quantitative and qualitative methods. The population used to collect quantitative data included 5,436 people in Wiang Phrao Subdistrict Municipality. Questionnaires and in-depth interviews were used to collect qualitative data with 12 key informants.

From the study, the following results are found:

1) The overall mean of the three aspects of people's satisfaction with the service provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality is found to be 3.86, which is at a high level. When each aspect is considered, it is discovered that all three aspects are at a high level with the following details: facilities have a mean of 3.98; service personnel has a mean of 3.95; and service procedure has a mean of 3.86.

2) From comparing people's satisfaction toward service provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality, it is found that people with different genders, ages, educational levels, and occupations do not have different satisfaction toward the service provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality; therefore, denying the null hypothesis set for all 4 factors.

3) An application of *Saṅgahavatthu* (4 bases of social solidarity) in enhancing people's satisfaction toward service provided by Wiang Phrao Subdistrict Municipality is as follows: (1) *Dāna* refers to service provided for people by devoting time to work to the fullest; (2) *Piyavācā* refers to polite and kindly speech expressing respect to people who are the service users; (3) *Atthacariyā* refers to rendering services through coordinating and volunteering to do various duties; and (4) *Samānattatā* refers to equality which is required for rendering service.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีก็เพราะได้รับความเมตตากรุณาจากบุคคลหลายท่านด้วยกัน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ร้อยตำรวจตรี ดร.สมยศ ปัญญา มาก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สหทัย วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ขอบพระคุณ รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการทั่วไป ประธานกรรมการ และ ผศ.ดร.วินิจ ผาเจริญ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำแนะนำ และช่วยตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์ และข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ กราบขอบคุณ คณะอาจารย์วิทยาเขตพะเยาทุกรูปหรือคน ที่ได้กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และเจ้าหน้าที่ของวิทยาเขตพะเยาทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกทุกๆ ด้านให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณคณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง อีกทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไข จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้จบลงอย่างสมบูรณ์ และขอกราบนมัสการขอบพระคุณคุณ พระมหาวิเศษ เสาะพบดี,รศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาพุทธศาสนา และปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์อัศรายุทธชัยแสง คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์คนอง วังผายแก้ว อาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยาที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามและให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าพนักงาน และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าวทุกท่านที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย ทั้งยังให้ความร่วมมือช่วยเหลือด้วยดี ตลอดจนประชาชนที่มาใช้บริการทุกคนที่ได้กรุณาสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ท่านให้ความเมตตาอย่างยิ่งจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ขอขอบคุณ เพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาเขตพะเยา รุ่นที่ ๑ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาการทำสารนิพนธ์ผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

นายธนวัฒน์ กิดา

๑ เมษายน ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามการวิจัย	๕
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
๑.๔ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๕ ขอบเขตของการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	๑๐
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๘
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๒๗
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่น	๔๓
๒.๕ แนวคิดการจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย	๕๑

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๖ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔	๕๗
๒.๗ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย	๖๑
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๖
๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๗๗
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๗๙
๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๗๙
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๘๓
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๖
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๘๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	๘๙
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	๙๒
๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	๙๗
๔.๔ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	๑๐๑
๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑๑
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๒๒
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๒๙
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	๑๒๙
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	๑๒๙
บรรณานุกรม	๑๓๑
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือขออนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	๑๔๑
ภาคผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือทำวิจัย (IOC)	๑๔๓
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง	๑๔๖
ภาคผนวก ง ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)	๑๔๘
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๕๑
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๕๓
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๕๗
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๖๐
ภาคผนวก ฌ ประมวลภาพการลงพื้นที่สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๖๖
ประวัติผู้วิจัย	๑๗๐

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๕
๒.๒ แสดงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ Maslow	๑๘
๒.๓ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๕
๒.๔ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๔๑
๒.๕ แสดงแนวคิดความหมายและความสำคัญของการเมืองการปกครองท้องถิ่น	๔๖
๒.๖ แสดงการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง	๔๘
๒.๗ แสดงลักษณะการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น	๕๐
๒.๘ แสดงแนวคิดการจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย	๕๖
๒.๙ แสดงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๖๐
๒.๑๐ แสดงจำนวนประชากรประชากรในพื้นที่ ๒ ตำบล ๑๒ หมู่บ้าน	๖๒
๒.๑๑ แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๓
๓.๑ แสดงจำนวนประชากรโดยวิธีการอย่างง่าย (Random Simple Sampling)	๘๑
๔.๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๐
๔.๒ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	๙๒
๔.๓ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔
๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม	๙๖
๔.๖ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๗
๔.๗ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๘
๔.๘ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๙
๔.๙ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามระดับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๙
๔.๑๐ แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	๑๐๐

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ (Maslow, 1970)	๑๘
๒.๒ แสดงตัวกำหนดทางสังคม	๒๘
๒.๓ แสดงพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว	๖๑
๒.๔ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๗๘
๔.๑ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน	๑๐๔
๔.๒ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปิยวาจา	๑๐๖
๔.๓ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอัตถจริยา	๑๐๙
๔.๔ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา	๑๑๑
๔.๕ แสดงองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๑๑๒
๔.๖ แสดงองค์ความรู้ที่สังเคราะห์ได้จากการวิจัย	๑๑๖

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ใช้อ้างอิงจาก พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนคัมภีร์อรรถกถาบาลี/ภาษาไทย ใช้ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การอ้างอิงพระไตรปิฎก จะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์ เช่น ที.สี. (บาลี) ๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๗, หมายถึง ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ปาติสาสนี เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๕๐ ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙

ส่วนคัมภีร์อรรถกถา จะระบุชื่อคัมภีร์ ลำดับเล่ม (ถ้ามี)/หน้า เช่น ที.สี.อ. (บาลี) ๑/๒๗๖/๒๔๐ หมายถึง ทีฆนิกาย สุมังคลวิลาสินี สีลขันธวรรค อรรถกถา ภาษาบาลี เล่ม ๑ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๒๔๐ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามลำดับดังนี้

๑. คำอธิบายคำย่อในภาษาไทย

ก. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
ส.ม. (ไทย)	สังยุตตนิกาย	มหาเวรรวรรค ภาษาไทย
อง.จตุกก.(ไทย)	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต ภาษาไทย
ขุ.สุ. (ไทย)	ขุททกนิกาย	สุตตนินบาต ภาษาไทย

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาล มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่นนับตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๔๐ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๕ ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้ง ทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำ ความสะอาดในชุมชนของตน และการใดควรจัดทำเพื่อเป็นการบูรณะ หรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความ สะดวกแห่งชุมชน เช่น การติดประตูปิดไฟฟ้าตามถนนหนทางก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และ โดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นเวลากว่า ๑๑๓ ปี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทย^๑

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไป ให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่ และงบประมาณในการ ดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะเป็นสถาบันที่ผลักดันให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ทางการเมืองการปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นอันเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง เกิดความหวงแหน และรับผิดชอบต่อชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นผลให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการ

^๑ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ : สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๒๕๔๒), หน้า ๑๒๒.

ปกครองในระบอบประชาธิปไตย จึงนับได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานพื้นฐานในท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีภารกิจในการที่จัดการที่บริการสาธารณะที่เป็นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย ด้วยการกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ ภายใต้รัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุว่า การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้อง และเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติโดยต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนร่วม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับได้ว่า เป็นหน่วยงานพื้นฐานในท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีภารกิจในการที่จัดการที่บริการสาธารณะที่เป็นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย ด้วยการกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ ภายใต้รัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุว่า การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้อง และเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติโดยต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนร่วม^๒

ดังนั้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการตอบสนองปัญหา และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร หรือ นโยบายการบริหาร ก็สามารถส่งผลกระทบต่อให้การบริการแก่ประชาชนได้ โดยเฉพาะระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกลำดับแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น เอกชนเทศบาลตำบล

^๒ โกวิท พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๗๖.

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจของรัฐบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การพัฒนาตลอดจนเป็นพื้นที่ให้ประชาชนได้แสดงออกถึงการมีส่วนร่วม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้อย่างเหมาะสม ปัจจุบันเทศบาลตำบลเป็นนิติบุคคล มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลและนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้ง สามารถทำนิติกรรมสัญญาโดยไม่ต้องผ่านทางราชการ อันเป็นผลทำให้เทศบาลตำบลมีความคล่องตัวส่งผลให้การบริหารงานของเทศบาลสามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเขตเทศบาลได้มากขึ้น รวดเร็ว และทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจ^๓

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวดที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐, มาตรา ๒๕๐) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐, มาตรา ๒๕๑) ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแล แก้ไขปัญหา และให้บริการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเวียงพ้าว ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเวียงพ้าว เป็นเทศบาลตำบลเวียงพ้าว เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบกับ กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล

^๓ นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, รายงานการวิจัยเรื่องรายงานผลการศึกษา ความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศไทยและข้อเสนอ, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๒), หน้า ๔๘-๔๙.

ทุ่งหลวง เข้ากับเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาทั่วไป เล่ม ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๑๐๒ ง วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๗ และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ทำให้มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ ประมาณ ๑๒.๓ ตารางกิโลเมตร มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินรถประจำทาง และด้านสาธารณูปการ เช่น การศึกษา ศาสนา ความปลอดภัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น^๔

ดังนั้น การกิจที่สำคัญของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ในการบริหารจัดการด้านบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งมีถิ่นที่อยู่อาศัยในตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และในการให้บริการถือเป็นด้านแรกที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจขอประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน ๑. ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกว่าบริการเป็นอย่างไรอีกทั้งสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

^๔ เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, ข้อมูลพื้นฐาน, [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.wiangphrao.go.th/address.php>. [๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔]

๑.๒ คำถามการวิจัย

๑.๒.๑ ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับมากน้อยเพียงใด

๑.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๒.๓ การประยุกต์ใช้หลักธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ควรเป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑.๓.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑.๓.๓ เพื่อประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑.๔ สมมติฐานการวิจัย

๑.๔.๑ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

๑.๔.๒ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

๑.๔.๓ ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

๑.๔.๔ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

๑.๕ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ได้แก่ การวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน และได้ดำเนินการตามขอบเขตดังนี้

๑.๕.๑ ขอบเขตของเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้บริการแก่ประชาชน ตามอำนาจหน้าที่การจัดระบบบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยกำหนดให้ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

๑.๕.๒ ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

๑) ด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยประชาชนในตำบลเวียง หมู่ที่ ๑ บ้านช่างคำ หมู่ที่ ๒ บ้านขามส้มเวียง หมู่ที่ ๓ บ้านป่าเสี้ยว หมู่ที่ ๔ บ้านแจ่งกู่เรือง หมู่ที่ ๕ บ้านหนองอ้อ และหมู่ที่ ๖ บ้านแม่กอย ประชาชนในตำบลทุ่งหลวงประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านทุ่งหลวง หมู่ที่ ๒ บ้านป่าจี้ หมู่ที่ ๓ บ้านสันมะนะ หมู่ที่ ๔ บ้านแมงจิด หมู่ที่ ๕ บ้านหม้อบน และหมู่ที่ ๖ บ้านหม้อล่าง

๒) ด้านกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการกำหนดจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนประชากร ๕,๔๓๖ คน โดยแยกเป็น ชาย ๒,๒๕๖ คน และหญิง ๒,๘๘๐ คน^๕ โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๒.๕๘ คน คิดเป็นจำนวนเต็มได้ประชากรจำนวน ๓๗๓ คน

^๕ เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, ข้อมูลประชากร, [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.wiangphrao.go.th/address.php>. [๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔]

๓) ด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ศึกษากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ได้แก่ พระสงฆ์ ผู้นำชุมชน นักวิชาการทาง รัฐศาสตร์ ข้าราชการ และผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๒ คน ทั้งนี้การเลือกแบบเจาะจง ไม่ใช่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทน แต่เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ หรือมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ วิจัยซึ่งนักวิจัยได้เรียนรู้เพื่อตอบคำถามการวิจัย หรือที่เรียกว่า Information-rich cases คือ บุคคลที่มีประสบการณ์ และมีความรู้มากเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา โดยเลือกตามความเหมาะสมระหว่าง ๑-๓๐ คน

๑.๕.๓ ขอบเขตพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดสถานที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลตำบลเวียงพร้าว จังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งเทศบาลตำบลเวียงพร้าวตั้งอยู่ในเขตตำบลเวียง และตำบลทุ่งหลวง อำเภอพร้าว จังหวัด เชียงใหม่ โดยมีหมู่บ้านอยู่ในเขตปกครอง รวม ๑๒ หมู่บ้าน

๑.๕.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ผู้วิจัยกำหนดเวลาทำวิจัยในครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของ บุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความ ต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๑.๖.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือ อารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ประกอบด้วย

๑) ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธี ปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่คอยช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้ารับ บริการ ตลอดจนถึงการแสดงภาพลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นในใจของผู้มาติดต่อที่เกี่ยวข้อง กับการบริการ

๓) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการจุดที่รับติดต่อมีความสะดวก มีสถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และสะอาด ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด มีห้องน้ำมีความสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ สะอาดและมีที่นั่งรอเพียงพอ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ

๑.๖.๓ การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ประกอบด้วย การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ การบริการสาธารณะด้านสังคม และการศึกษา และการบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

๑.๖.๓ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย

๑) เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

๒) อายุ หมายถึง อายุของประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปี บริบูรณ์ขึ้นไป

๓) การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวส.หรืออนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป

๔) อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง ค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร

๑.๖.๔ หลักพุทธธรรม หมายถึง สังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ การสงเคราะห์ หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาดแคลน หรือผู้เดือดร้อน สิ่งของที่นำมาให้นั้นต้องเป็นสิ่งของที่ได้มาโดยสุจริต เป็นประโยชน์ คือ ผู้ให้ก็เป็นสุข อิ่มเอิบใจ ผู้รับก็สามารถบรรเทาทุกข์ความเดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้ การแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นจริงด้วย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การใช้วาจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รู้จักกล่าวขอ

โทษ รู้จักกล่าวขอบคุณ ซึ่งผู้ปฏิบัติได้ยอมทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้พูดจนให้ละเว้นความชั่ว ทำให้การทำงานสำเร็จ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตและการงานอย่างยิ่ง

๓. อุตถจริยา หมายถึง การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเอง และผู้อื่น รู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว ทຸ່ມเทแรงกาย แรงใจในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ และช่วยเหลือผู้อื่น พร้อมรู้จักแก้ไขปัญหาด้วยปัญญา

๔. สมนัตตตา หมายถึง การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่าย และดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่ว ปฏิบัติกับเพื่อนร่วม หรือผู้อื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแก้ไขปัญหากับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑.๗.๒ ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ได้แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑.๗.๔ สามารถนำแนวทางในการเสริมสร้างในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ไปใช้ในพื้นที่ต่าง ๆ ในประเทศไทยเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ในต่างพื้นที่ได้

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมความความพึงพอใจของประชาชน และเพื่อให้สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่น

๒.๕ แนวคิดการจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย

๒.๖ แนวคิดหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจตามแนวพระพุทธศาสนา

๒.๗ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงาน หมายความว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพื่อนั้นได้แก่

ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน^๑

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ ประสบความสำเร็จในงานด้าน ปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเอง พยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และ เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจเป็นการสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการ หมุนเวียนต่อไปอีก^๒

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติ ด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น^๓

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์^๔

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการในด้านบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปจากผลการตอบสนองความต้องการของตนเองต่อสิ่งนั้น แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเสมอภาค ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เป็นต้น

^๑ Gilmer, V.H.B. **Industrial Psychology**, (New York : McGraw-Hill, 1966), p. 255.

^๒ Mullins, L. T. **Management and organisational behaviour**, (London : Pitman Publishing, 1985), p. 280.

^๓ Vroom, W.H. **Work and Motivation**, (Now York : Wiley and Sons Inc, 1964), p. 29.

^๔ Wallenstein, H. **Dictionary of Psychology**, (Maryland : Penquin Book, 1973), p. 35

ดังนั้น ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่าทำอะไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ คือประชาชนเอง โดยศึกษาความนิยมของประชาชน ผ่านกระบวนการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่นมาน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ

๑. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ ☐

๒. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่เช่นลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจรถยนต์ และเติมลมฟรี^๕

^๕ จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาบันธนาบาลในประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๒๕ – ๒๖

ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง^๖

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์^๗

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการ หรือตามแรงจูงใจ^๘

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไปดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่จะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้

^๖ กัลยา รุ่งเรือง, “ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุน และการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพนิชยการ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕), หน้า ๑๖.

^๗ มณี จิตราศฐาน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานท้องถิ่น, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า ๖.

^๘ บุษกร องค์กร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๒๗.

บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูง หรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวังทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ^๙

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้โดยแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่พึงพอใจมาก ปานกลาง น้อย ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล^{๑๐}

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้^{๑๑}

^๙ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๓. (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙), หน้า ๒๔-๓๗.

^{๑๐} อรุณีย์ กานต์สมเกียรติ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๓.

^{๑๑} อนุศักดิ์ เดชแก้ว, “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๓), หน้า ๑๑.

ตารางที่ ๒.๑ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
วรูม (Vroom) อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง	ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง
โวลแมน (อ้างถึงใน บุษกร องค์การ)	ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการ หรือตามแรงจูงใจ
วอลเลสเทน (อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน)	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
จิตตินันท์ เดชะคุปต์	แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๒ ระดับ คือ ๑. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ๒. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง
อนุศักดิ์ เดชแก้ว	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้
อรุณีย์ กานต์สมเกียรติ	ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

ตารางที่ ๒.๑ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (ต่อ)

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการ สอนชุดจิตวิทยาการบริการ	โดยแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่พึงพอใจมาก ปานกลาง น้อย ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไป คือ ๑. ความพึง พอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ๒. ความพึง พอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่ง ที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ

จากข้อมูลที่ได้กล่าวอ้างข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมา เป็น
ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งอันเกิดจากทัศนคติทางด้านบวกต่อการที่บุคคลอื่นกระทำ
การตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความพึงพอใจ
เป็นจิตใต้สำนึกที่ดีเมื่อได้รับการบริการต่อสิ่งนั้นที่ตรงกับความต้องการของตนเองโดยที่ตนเองคิดว่า
การให้บริการนั้นเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติเคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ

๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ หรือประชาชนจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของ
ตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดี
และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของ
มนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะ
จูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่
เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึง
เครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา
(Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการ
เป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำ
ในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึง

เครียต ทฤษฎีความพึงพอใจ มาสโลว์ (Maslow, 1970)^{๑๒} นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจอารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งได้อธิบายไว้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1970) (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ Maslow ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงสุดรวม ๕ ระดับได้แก่

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคลเช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น รวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคร่งครัดที่สร้างความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

๒. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ความต้องการเรื่องความมั่นคงความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น

๓. ความต้องการเป็นทางด้านสังคม (Social needs or love needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมต้องการความรักความผูกพันความเป็นเพื่อน และมิตรภาพ

๔. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับที่สี่ที่เกี่ยวกับการนับถือตนเอง และการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความชื่อเสียงเป็น ต้น

๕. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเพื่อให้ได้ทุกสิ่งที่ปรารถนาเป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนธรรมดาส่วนมากมักอยากได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตนดังภาพ

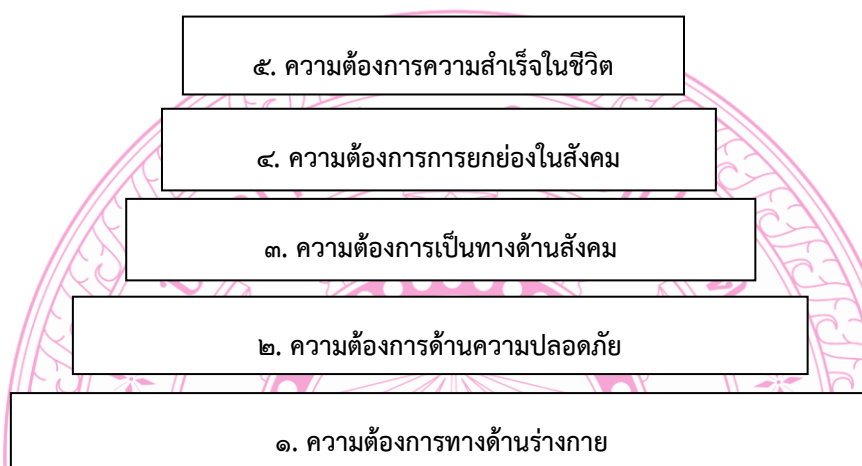
มาสโลว์ ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก ๒ ประการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้

^{๑๒} Maslow, A. H.. **Motivation and personality**, (3rd ed.), (New York: Harper and Row, 1970), p. 137.

เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับ และพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นความต้องการทั้ง ๕ ระดับจะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าการได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ



ภาพที่ ๒.๑ ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow, 1970)

ตารางที่ ๒.๒ แสดงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ Maslow

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Maslow, (1970)	๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ๒. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ๓. ความต้องการเป็นทางด้านสังคม (Social needs or love needs) ๔. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ๕. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคนจะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่เพื่อความอยู่รอดของชีวิตเมื่อได้รับการตอบสนองความ

ต้องการดังกล่าวแล้วจึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป เพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้อการ และเมื่อได้รับการตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็ต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้อการขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้อการตามลำดับขั้นความต้อการ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้อการในลำดับต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้อการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้อการให้แก่บุคคลนั้นได้

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ กล่าวว่า บริการ เป็นคำกริยา แปลว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี

การบริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้อการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือคนที่มาขอรับบริการ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้^{๓๓}

การบริการ หมายถึง การจัดกิจกรรมบริการให้เป็นไปตามความต้อการของผู้รับบริการ^{๓๔}

^{๓๓} เบญจมาศ สีดวง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๒๓.

^{๓๔} พันธุ์บุปผา ไชยโชติ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอกาใหม่ จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า ๑๓.

การบริการ หมายถึง การให้บริการที่สมบูรณ์แบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก^{๑๕}

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ จะต้องมีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพอใจ และจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ก่อให้เกิดอันตราย จะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการบริการอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจจะกำหนดมาตรฐานในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ดังนี้^{๑๖}

๑. การให้ความสนใจ

- ๑.๑ ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่น และยิ้มแย้ม
- ๑.๒ ต้องแสดงให้เห็นเกียรติลูกค้า
- ๑.๓ ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ
- ๑.๔ ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนียินดีด้วย
- ๑.๕ ต้องตั้งใจใส่ใจ และให้บริการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง
- ๑.๖ ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเยิ่นเย้อ
- ๑.๗ ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ

๒. บริการอย่างมั่นใจ

- ๒.๑ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
- ๒.๒ ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา
- ๒.๓ ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า

^{๑๕} มณี จิตรมาศฐาน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานท้องถิ่น, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า ๙.

^{๑๖} ศุทธิณีย์ เถาเล็ก, “คุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๔), หน้า ๑๒.

๓. การบริการอย่างเต็มที่

๓.๑ ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

๓.๒ ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

๔. การบริการอย่างเข้าใจ

๔.๑ ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง

๔.๒ ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว สนใจลูกค้า

๕. การบริการอย่างมีน้ำใจ

๕.๑ ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร

๕.๒ ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยาก เสียหาย

๕.๓ ต้องให้ลูกค้าได้ประโยชน์ ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

ข้อสังเกต การบริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ต้องปฏิบัติตามสถานการณ์

๒.๒.๒ แนวคิดของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

ความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหา รวมทั้งการลดปัญหาของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากขึ้นน้อยเพียงใด^{๑๗}

^{๑๗} พันธุ์บุปผา ไชยโชติ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า ๑๔.

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๑๘}

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ^{๑๙}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้ดับหมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และน่าพอใจ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการในสถานที่ที่พอเพียงในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

^{๑๘} ปธานวิน ศิริรวง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕), หน้า ๑๕.

^{๑๙} เบญจมาศ สีดวง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๑๐-๑๑.

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวกล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเวเบอร์ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sine irate studio-without hatred or passion)^{๒๐}

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ซึ่งโทมัส (Thomas อ้างถึงใน บุษกร องค์การ) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๒๑}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วยในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการ และมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

^{๒๐} บุษกร องค์การ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๓๒-๓๓.

^{๒๑} “เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๓.”

๒) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็ก และสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

แนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์กรหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไป แต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้บริการอย่างนั้น นอกจากนี้ อัลเบิร์ตยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The service triangle) คือ^{๒๒}

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรง และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task system) หรือกระบวนการที่ต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้บริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน และมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนากิจการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

^{๒๒} เบญจมาศ สีดวง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๑๓-๑๔.

ตารางที่ ๒.๓ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
เบญจมาศ สีด้วง	การปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือคนที่มาขอรับบริการ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้
มณี จิตรมาศฐาน	การให้บริการที่สมบูรณ์แบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก
สมิต สัจฉกร(อ่างถึงใน ศุภทินีร์ เถาเล็ก)	การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ จะต้องมีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพอใจ และจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ก่อให้เกิดผู้อื่นเสียหาย จะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการบริการอย่างเป็นรูปธรรม
กรอนรอส (Gronroos อ่างถึงใน บุชกร อดการ)	กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า
แกนแดลล์ ค และเนลสัน (Gandlach & Nelson อ่างถึงใน พันธุ์บุผา ไชยโชติ)	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหา รวมทั้งการลดปัญหาของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากขึ้นเพียงใด

ตารางที่ ๒.๓ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (ต่อ)

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ปธานวินศิริรวง)	กิจกรรม หรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้
เวเบอร์ (Weber อ้างถึงใน บุษกร องค์การ)	การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว
อัลเบิร์ต (Albrecht อ้างถึงใน เบญจมาสถิต)	การบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้อง ประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไป แต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่า การบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้บริการอย่างนั้น นอกจากนี้อัลเบิร์ตยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป

ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ความหมายของการให้บริการ จึงหมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้อง สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคล และทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ในท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรก็ตามจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนร่วมในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การให้บริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการนั้น สามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ^{๒๓}

๒.๓.๑ การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย

๒.๓.๒ การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ

๒.๓.๓ การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

๒.๓.๔ การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

๒.๓.๑ การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย

๑) ความหมาย และความสำคัญของสุขภาพอนามัย^{๒๗}

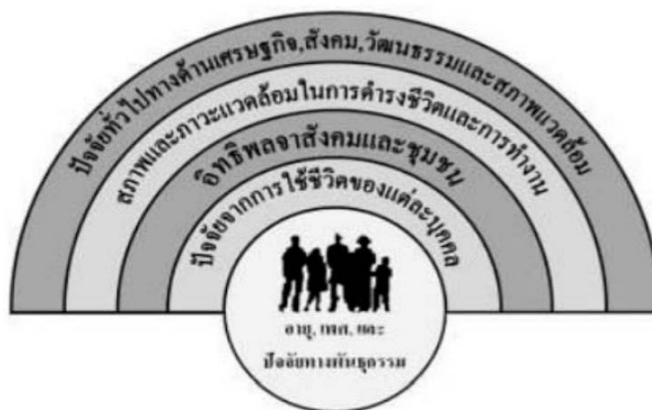
สุขภาพ คือ ภาวะแห่งความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี ไม่ใช่เพียงแต่ความปราศจากโรค หรือทุพพลภาพเท่านั้น ก่อน พ.ศ. ๒๕๐๐ ใช้คำว่าสุขภาพ

^{๒๓} บุษกร องค์การ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๓๓-๓๔.

น้อยมาก เพราะขณะนั้นคำว่า “อนามัย” เริ่มใช้ “สุขภาพ” แทน ในสมัยต่อมาก็เนื่องจากคำว่า อนามัย (อน รวมกับคำว่า อามัย) ซึ่งตามรูปศัพท์ หมายถึง “ความไม่มีโรค” ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้ว เห็นว่าสุขภาพมีความหมายกว้างกว่าอนามัย เพราะสุขภาพเป็นความสุข เป็นความหมายเชิงบวก ตรงข้ามกับอนามัยเป็นความทุกข์ซึ่งมีความหมายเชิงลบ แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพในอนาคตอาจจะปรับเปลี่ยนไปจากนี้ได้เนื่องจากในที่ประชุมสมัชชาขององค์การอนามัยโลก ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้ตกลงว่าจะเติมคำว่า “Spiritual well-being” เข้าไปใน คำจำกัดความของคำว่าสุขภาพ นิยาม คำว่าสุขภาพแบบไทย ควรเพิ่ม “Intellectual well-being” เข้าไปอีกด้วย โดยมีแนวความคิด สุขภาพ ก็คือ สุขภาวะ หรือ Well-being ความสุข คือ ความเป็นอิสระ หรือการหลุดพ้นจากความบีบ คั้น ดังนั้น สุขภาพ คือสุขภาวะ หรือความเป็นอิสระหลุดพ้นจากความ บีบคั้นทางกายทางจิต ทาง สังคม และทางปัญญา

๒) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

ความหมายของคำว่า สุขภาพ และปัจจัยทางสังคมที่กำหนดสุขภาพ ความหมายของคำว่า “สุขภาพ” ในพระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ มิได้จำกัดอยู่กับการปราศจากโรค และความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ความหมายครอบคลุมไปถึง ภาวะของมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต ทางปัญญา และ ทางสังคม เชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล อีกด้วย ปัจจัยทางสังคมที่กำหนด สุขภาพ หมายถึง ตัวกำหนดทางด้านสังคมที่มีผลกระทบทางสุขภาพ. ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ โดย ปัจจัยที่ใกล้ตัวที่สุด คือ อายุ เพศ และปัจจัยทางพันธุกรรม ส่วนปัจจัยที่ใกล้ตัวที่สุดคือ ปัจจัยทาง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม ดังในภาพที่ ๒.๒



ภาพที่ ๒.๒ แสดงตัวกำหนดทางสังคม

คณะอนุกรรมการเรื่องปัจจัยทางสังคมที่กำหนดสุขภาพ (Commission on Social Determinants of Health หรือ CSDH) ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ ทำการศึกษาวิจัย และได้ระบุถึงปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อสุขภาพ คือ พัฒนาการในวัยเด็กเริ่มแรก ที่

อยู่ที่ถูกสุขลักษณะ การจ้างงานที่เป็นธรรมและงานที่ดี การคุ้มครองทางสังคมตลอดชีวิตเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ การประกันสุขภาพถ้วนหน้า การคำนึงถึงความเป็นธรรมด้านสุขภาพในทุก ๆ นโยบาย การคลังสาธารณะที่เป็นธรรม ความรับผิดชอบของการค้า และกลุ่มธุรกิจ และความเป็นธรรมระหว่างหญิง และชาย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคำว่า “สุขภาพ” นั้น มีความหมายกว้างไกลกว่าการปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บ และการสร้างเสริมสุขภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากสุขภาพ ด้วย^{๒๔}

โดยสรุปความหมายโดยรวมของการสร้างเสริมสุขภาพก็คือ กระบวนการในการป้องกัน กำจัด และหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้มนุษย์ต้องเสียชีวิตก่อนถึงวัยอันควร ป้องกัน ไม่ให้บุคคลต้องตกอยู่ในสภาพการเจ็บป่วยโดยกำจัดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ โดยการควบคุมมิให้ปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เหล่านั้นมีผลกระทบต่อสุขภาพของประชากร รวมทั้งลดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เหล่านั้น และมุ่งให้ประชาชนหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของปัญหาสุขภาพทั้งหลายโดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจากพฤติกรรมเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพสู่พฤติกรรมที่ปลอดภัย จากพฤติกรรมที่ปลอดภัยนี้จะนำไปสู่วิถีการดำเนินชีวิต (Life style) ของแต่ละคนจนกลายเป็นค่านิยม วิถีปฏิบัติในด้านพฤติกรรมสุขภาพของสังคมและนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี (Well being) ของบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม^{๒๕}

๓) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพ

พ.ร.บ.กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ.๒๕๔๔ และ พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกาศใช้ ได้ปรากฏคำว่า การสร้างเสริมสุขภาพ เป็นวาทะกรรมในกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๕๐ และในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ดังนี้ รัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่สุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชน และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ ๒ ได้ปรับชื่อกลุ่มภารกิจ ภายใต้แผนภารกิจด้านสาธารณสุข จาก กลุ่มภารกิจการป้องกันควบคุมโรคติดต่อใน

^{๒๔} ศิริวรรณ พิทยรังษฤษฎ์ และคณะ, บทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพ และข้อเสนอเชิงนโยบาย เรื่องการกระจายอำนาจด้านการสร้างเสริมสุขภาพ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ, ๒๕๕๓), หน้า ๓-๔.

^{๒๕} มินตรา สารรักษะ, “การเสริมสร้างศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อสม”, วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๑, (พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๕๓) : ๓๙-๔๗.

แผนฉบับที่ ๑ ไปเป็น กลุ่มภารกิจการสร้างเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค และการรักษาพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย ๒ งาน คือ การสร้างเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค และการรักษาพยาบาล เบื้องต้น และการรักษาพยาบาล โดยในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) ได้ผูกภารกิจบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การ ป้องกันโรคและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นไปพร้อมงบประมาณสถานีอนามัย และบุคลากรให้ถ่ายโอน ให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมดำเนินการ โดย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ภารกิจดังกล่าวได้หลายแนวทาง อาจดำเนินการเอง หรือร่วมกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ ร่วมกับรัฐ และกำหนดให้สถานีอนามัยเป็นศูนย์สุขภาพดำเนินการกิจด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกัน และรักษาพยาบาลเบื้องต้น

ส่วนกฎหมายอื่นที่กำหนดบทบาทของท้องถิ่นในด้านสาธารณสุข ยังไม่มีคำว่าสร้างเสริมสุขภาพ แต่ระบุให้ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าพนักงานท้องถิ่น และให้รัฐมนตรีผู้ รักษาการตาม พ.ร.บ. นั้น ๆ มีอำนาจออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าพนักงานเพิ่มเติมได้ เช่น พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๒๓ พ.ร.บ.โรคระบาดสัตว์ พ.ศ. ๒๕๔๙ พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๓๕, พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นต้น ให้อำนาจรัฐมนตรีผู้รักษาการตาม พ.ร.บ. นั้น ๆ ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ และ ผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าพนักงานเพิ่มเติม

จะเห็นได้ว่ากฎหมายตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๐ เป็นต้นมา ได้เพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น และกฎหมายตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้เปิดทางให้ภาคสุขภาพเคลื่อนไปในทิศทางของการสร้างเสริมสุขภาพมากขึ้น ในทางกลับกัน การสร้างเสริมสุขภาพอาจถูกจำกัดอยู่ในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในลักษณะเดิม ๆ หากกลยุทธ์อีก ๔ ประการ ไม่ได้ถูกนำมาดำเนินการ อันได้แก่

๑. การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ (Build healthy public policy)
 ๒. สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ (Create supportive environment for health)
 ๓. เสริมสร้างกิจกรรมชุมชนให้เข้มแข็ง (Strengthen community action) และ
 ๔. พัฒนาทักษะส่วนบุคคลในเรื่องสุขภาพและการใช้ชีวิต (Develop personal skill)
- ๔) ผลของกฎหมายต่อการส่งเสริมบทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพ

กฎหมายที่ส่งผลต่อการขยายบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพที่ชัดเจน คือ พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งเน้นหนักไปในเชิงการจัดการสิ่งแวดล้อมพื้นฐาน กล่าวคือ การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ตลอดจนการป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ แต่ยังไม่ครอบคลุมบทบาทของการสร้างเสริมสุขภาพในนิยามใหม่ แม้ว่าจะมี พ.ร.บ.แผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๒ และแผนการถ่ายโอน พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่เร่งการกระจายอำนาจภารกิจของรัฐไปสู่ท้องถิ่น แต่แผนการถ่ายโอนฯ มีผลในการส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการสร้างเสริมสุขภาพน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมสุขภาพส่วนใหญ่ถูกระบุให้ถ่ายโอนให้แก่คณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยในทางปฏิบัติ ไม่ปรากฏสถานภาพของคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ที่ทำงานได้จริง เนื่องจากเป็นโครงสร้างใหม่ที่ยังไม่ได้หยั่งรากในระบบสุขภาพของไทย และไม่มีอำนาจทางการเงินหรือทางการเงิน นอกจากนี้งานสร้างเสริมสุขภาพก็ไม่มีงบประมาณรายกิจกรรมที่ตัดโอนจากกระทรวงสาธารณสุข ต่อมาแผนปฏิบัติการปี ๒๕๕๑ ปรากฏคำว่าสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในชื่องานตามภารกิจที่ต้องถ่ายโอน หากแต่ว่าขอบเขตการถ่ายโอนภารกิจ และงบประมาณ ได้ถูกงานบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ไปพร้อมกับสถานีนอนามัย และบุคลากร ซึ่งน่าจะทำให้ภาพการณ์นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพล่าช้าออกไป เนื่องจากจะต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนในการรับโอนสถานีนอนามัยการสร้างเสริมสุขภาพในประเทศไทยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเทศไทยมีแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคส่วน และประชาชนในการสร้างเสริมสุขภาพมานานแล้ว หากแต่ว่ากิจกรรมในอดีตมักจะทำให้ประชาชนเป็นผู้ร่วมทำมากกว่าร่วมคิด และตัดสินใจ การเพิ่มบทบาทในรูปแบบกองทุนสุขภาพตำบล หรืองบประมาณจัดสรรจากท้องถิ่นสู่ชุมชนเพื่องานสาธารณสุขมูลฐานก็ดี ยังพัฒนาได้อีกมาก ซึ่งต้องสนับสนุนศักยภาพของชุมชนในการร่วมตัดสินใจให้มากขึ้น นอกจากนี้ พบว่ามีนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ในบางจังหวัด บางตำบล ดังนั้น การจัดการในการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนอย่างไร เพื่อให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วม จึงยังเป็นคำถามที่สำคัญในการสร้างเสริมสุขภาพที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนรายละเอียดของวิวัฒนาการของบทบาทของท้องถิ่นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามงบประมาณสนับสนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๕) ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามงบประมาณสนับสนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ปี พ.ศ.๒๕๔๖ จนถึงปี พ.ศ. ๒๕๔๙ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับโอนงบประมาณจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ผ่านแผนพัฒนาสุขภาพของหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง มีทักษะในการดูแลตนเอง และมีส่วนร่วมในการจัดปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ โดยมีผลผลิตคือ การสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสุขภาพ โดยจัดสรรให้กับหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ เฉลี่ยหมู่บ้านละ ๗,๕๐๐ บาท โดยใช้จ่ายในหมวดเงินอุดหนุนเฉพาะ โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ถึง ปัจจุบัน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตั้งงบประมาณเอง หมู่บ้านละ ๑๐,๐๐๐ บาทในหมวดอุดหนุนทั่วไป สำหรับสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขมูลฐาน เป็นการใช้จ่ายที่เป็นไปเพื่อการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม สำหรับการพัฒนาการสาธารณสุขของหมู่บ้านโดยหมู่บ้านจะต้องจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพของหมู่บ้านภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของพหุภาคี การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และสัดส่วนของงบประมาณที่ใช้ในโครงการ กิจกรรม ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาคมหมู่บ้าน โดยกำหนดขอบเขตการใช้จ่ายเพื่อการจัดการใน ๓ กลุ่มดังต่อไปนี้

๑) การพัฒนาศักยภาพด้านสาธารณสุข โดยเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการอบรม การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การฝึกงาน ฯลฯ เช่น ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ค่าวิทยากร ค่าพาหนะเดินทาง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าพิมพ์เอกสาร และสิ่งตีพิมพ์ ค่าเช่าที่พัก ฯลฯ

๒) การแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในเรื่องต่าง ๆ โดยเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดบริการ การปฏิบัติงาน การรณรงค์ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การบำรุงรักษา และการซ่อมแซม เช่น ค่าจ้าง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าครุภัณฑ์ ค่าโฆษณา และเผยแพร่ ค่าพาหนะและขนส่ง ฯลฯ

๓) การบริการสุขภาพเบื้องต้นในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดบริการ การปฏิบัติงาน การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ การบำรุงรักษา และการซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า) ค่าวัสดุสำนักงาน ค่าเบี้ยเลี้ยงของอาสาสมัครสาธารณสุขหรือผู้มาช่วยปฏิบัติงานตามกิจกรรมของ ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ให้เบิกจ่ายตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยโดยอนุโลม ในอัตราเทียบเท่ากับบุคคลภายนอก) ฯลฯ

นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังได้รับงบประมาณ จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ อีก เช่น บริการสาธารณสุข ศูนย์เด็กเล็ก อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) เบี้ยยังชีพคนชรา เบี้ยยังชีพคนพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ การศึกษาปฐมวัย การศึกษาภาค

บังคับ การศึกษามัธยมปลาย พื้นฟูผู้ติดยาเสพติด พัฒนานักจัดการชุมชน การบริหารสนามกีฬา ศูนย์บริการทางสังคม และสถานสงเคราะห์คนชรา เป็นต้น

๒.๓.๒ การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดหลักการในการส่งเสริมอาชีพตามหลักการ แนวคิด และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางสายกลางความไม่ประมาท คำนึงถึง หลักความพอประมาณ ความมีเหตุผล โดยมีความรู้ มีข้อมูล มีภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นทุนของท้องถิ่น สร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับประชาชน รู้เท่าทัน เข้าใจ การเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอก ที่ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ มีความรอบคอบทั้งการดำเนินชีวิต และการประกอบ อาชีพ วิธีการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริตความขยัน ความอดทน มุ่งมั่นเพื่อให้ ประสบความสำเร็จ มีรายได้ มีอาชีพ พึ่งตนเองได้ และมีกำลังที่สนับสนุนแบ่งปัน ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต ส่งเสริมสภาพแวดล้อมของประชาชน ทั้งในระดับบุคคล ระดับครอบครัว และชุมชน สังคม อย่าง มีความสุข^{๒๖}

๑) แนวทางการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๑) การสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ และส่งเสริมอาชีพของ ประชาชนในท้องถิ่น จัดทำทะเบียนอาชีพ ทะเบียนวัตถุดิบ ทะเบียนปราชญ์ชาวบ้าน การสร้างระบบ ฐานข้อมูลเพื่อการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒) การฝึกอาชีพ ฝึกอบรมตามความต้องการของประชาชน กลุ่มอาชีพ ในท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการผลิต การปลูก การสร้างผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพ และ สร้างโอกาสให้เกิดการทำงาน สร้างรายได้ แก่ประชาชนอยู่ในวัยทำงาน สตรี และผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ รับผิดชอบของท้องถิ่น

๑.๓) ส่งเสริม สนับสนุน การรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในอาชีพ การ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพที่เหมือนกัน หรือใกล้เคียงกัน อันเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพ และส่งเสริมกลุ่มอาชีพในท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วในพื้นที่รับผิดชอบของ ท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง และมีการบริหารจัดการที่ดี

^{๒๖} กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มาตรฐานการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีต ประเพณีท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๙), หน้า ๗๘.

๑.๔) การส่งเสริม สนับสนุน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพของประชาชน

๑.๕) การส่งเสริม สนับสนุน การวิจัย และพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพในท้องถิ่น เพื่อสร้างองค์ความรู้ ทักษะ การบริหารจัดการ การปรับปรุง และสร้างโอกาส การแข่งขันทั้งในระดับชุมชน ระดับประเทศ และต่างประเทศ

๑.๖) การส่งเสริม สนับสนุน ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ ในการจัดทำแผนการส่งเสริมอาชีพ ที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรประชาชน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๑.๗) มีการติดตามประเมินผล แผนงาน โครงการ กิจกรรม การส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่น และปรับปรุงแก้ไขพัฒนาไปสู่ความต้องการของประชาชนในทุกระดับ นอกจากแนวทางการส่งเสริมอาชีพดังกล่าวข้างต้นแล้ว

กระทรวงมหาดไทยกำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทด้านการพัฒนา และแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับบุคคล และครัวเรือน ระดับชุมชน โดยนำปรัชญาพระราชทาน “เศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางหลักในการดำเนินงานภายใต้หลักการ การลดรายจ่าย สร้างรายได้ ขยายโอกาสให้แก่ประชาชนบนพื้นฐานความสมดุล ทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยมีแนวทาง และวิธีการดำเนินงาน คือ

๑. การพัฒนา และแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ

๑.๑ การลดรายจ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนมีการดำรงชีวิตแบบพอเพียง มีการส่งเสริม สนับสนุนวิชาการ และนำแนวทางการเกษตรทฤษฎีใหม่ขั้นที่ ๑ ส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี เพื่อลดต้นทุนการผลิต และเป็นการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ส่งเสริมจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ อันนำไปสู่การลดต้นทุนของการทำการเกษตรในระดับชุมชน เช่น การจัดตั้งโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ลานตากข้าวชุมชน เป็นต้น

๑.๒ การเพิ่มรายได้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพ จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาชีพ ติดต่อประสานงานกับภาคเอกชน เช่น สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมในท้องถิ่น หรือพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง เพื่อรับการผลิตที่สามารถใช้แรงงานแม่บ้านหรืองานที่สามารถดำเนินการภายในครัวเรือนได้ โดยเพิ่มการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และพื้นที่ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับชุมชนเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน เช่น การตั้งโรงสี

ชุมชน การจัดตั้งโรงงาน การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงสินค้า และการตลาดในพื้นที่ และการส่งเสริมการตลาดสินค้าโดยผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นต้น

๑.๓ การขยายโอกาส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการ หรือสนับสนุน กิจกรรมเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงปัจจัยในการประกอบอาชีพ ทั้งในระดับบุคคล ครัวเรือน และระดับ ชุมชน เช่น การส่งเสริมสนับสนุนการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน การกำหนดพื้นที่ผ่อนผันเพื่อให้ ประชาชนมีสถานที่จำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ เช่น ตลาดสาธารณะ ทางสาธารณะ เป็นต้น

๒.๓.๓ การบริการสาธารณะด้านสังคม และการศึกษา

๑) การบริการสาธารณะด้านสังคม ความสัมพันธ์ในเชิงการจัดการกิจระหว่างรัฐกับการ บริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความสัมพันธ์ในเชิงการควบคุมกำกับดูแล พิจารณา จากความสัมพันธ์ในเชิงการจัดการกิจระหว่างภารกิจของรัฐ จำแนกภารกิจออกเป็น ๓ ประเภท^{๒๗} คือ

๑. ภารกิจทางปกครอง

ภารกิจทางปกครองนั้นได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศการป้องกัน ประเทศ การต่างประเทศ การอำนวยความสะดวก ฯลฯ ภารกิจประเภทนี้เป็นภารกิจโดยแท้ของรัฐ ซึ่งโดยทั่วไปรัฐจะเห็นผู้ดำเนินการเอง

๒. ภารกิจทางเศรษฐกิจ

ภารกิจทางเศรษฐกิจนั้นได้แก่ การให้บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย- กรรม เช่น การขนส่ง การเดินรถไฟ การไปรษณีย์โทรเลข การไฟฟ้า การประปา ฯลฯ ภารกิจประเภท นี้รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยผ่านส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ หรือ อาจมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐได้

๓. ภารกิจทางสังคม

ภารกิจทางสังคมนั้นได้แก่ การให้บริการสาธารณะทางสังคม เช่น การให้บริการการศึกษา การรักษาพยาบาล การสาธารณสุข การกีฬา การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ ภารกิจประเภทนี้รัฐอาจ เป็นผู้ดำเนินการเอง โดยผ่านส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ หรืออาจมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ แทนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐก็ได้

^{๒๗} ชาญชัย แสงวงศ์, วิสัยทัศน์ การเมือง การปกครอง และกฎหมาย, (กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม , ๒๕๓๙), หน้า ๑-๒.

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าภารกิจทางด้านสังคมที่จะพิจารณานี้คือการบริการสาธารณะ ด้านการศึกษาขององค์กรปกครองท้องถิ่น

๒) การบริการสาธารณะด้านการศึกษา การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ เรื่อยมาที่ส่งผลผลักดันให้หมู่บ้านร้างเร็วขึ้น ชุมชนแตกสลายมากขึ้น กลายเป็นคนเมือง เป็นคนของรัฐ และเป็นข้าราชการ ดังนั้น หนทางแก้ปัญหาดังกล่าวคือการกระทำที่ต้องกลับหัวกลับหางกับการพัฒนาในปัจจุบัน โดยจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคนเป็นสำคัญ และกระจายอำนาจที่เป็นจริงแก่ประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิถีชีวิตและการพัฒนาของชุมชน คำว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของอำนาจ และการควบคุมจากศูนย์กลาง ไปยังส่วนปลาย เป็นการปรับเปลี่ยนอำนาจ และความรับผิดชอบจากส่วนกลางไปยังกลุ่มวิชาชีพในชุมชน ในทางการศึกษา “การกระจายอำนาจทางการบริหารและการจัดการศึกษา” หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการตัดสินใจจากส่วนกลาง หรือศูนย์รวมอำนาจไปสู่ส่วนต่าง ๆ ขององค์กรโดยให้ทุกส่วนขององค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การบริหาร และกระบวนการทางกฎหมายที่จะมอบอำนาจขั้นต้น และความรับผิดชอบให้แก่ท้องถิ่นในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การบริหารสถานศึกษาทั้ง ๔ โครงสร้างงานสถานศึกษาตั้งแต่การบริหารงานวิชาการ งานบุคลากร งานงบประมาณ และงานบริหารทั่วไป เพื่อให้สถานศึกษา และชุมชนมีอิสระในการบริหารจัดการศึกษา

การกระจายอำนาจทางการบริหารการศึกษาสู่ท้องถิ่น มีเป้าหมายหลักในการมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน โดยให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ๒๕๔๒ ได้กำหนดว่าการบริหาร และการจัดการศึกษาของรัฐแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ คือระดับกระทรวง ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับสถานศึกษา ดังนั้น ความสัมพันธ์ของส่วนกลาง (กระทรวง) กับส่วนภูมิภาค (เขตพื้นที่การศึกษา, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สถานศึกษา) จะแบ่งบทบาท และหน้าที่ในการดำเนินงานทางการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน ดังนี้

กระทรวง (ส่วนกลาง) มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการศึกษาทุกระดับทุกประเภทกำหนดนโยบายแผน ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาสนับสนุนตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา รับแนวทางในการกระจายอำนาจด้านการบริหารการจัดการศึกษาทั้งในด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารบุคคล การบริหารงานทั่วไป

องค์กรบริหารการปกครองท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาทุกระดับตามความพร้อม เพื่อให้สถานศึกษาได้จัดการศึกษาตรงความเหมาะสม และความต้องการของผู้เรียนหน้าที่จัดการศึกษา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ดังนี้

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๔๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่า ๑๒ ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่า ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิตามวรรคหนึ่ง และการสนับสนุนจากรัฐ เพื่อให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น การจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพหรือเอกชน การศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ย่อมได้รับความคุ้มครอง และส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ

มาตรา ๘๐ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

ก. คุ้มครองและพัฒนาเด็ก และเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิง และชาย เสริมสร้าง และพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัว และชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์ และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และพึ่งพาตนเองได้

ข. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่สุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชน รวมทั้งจัด และส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เอกชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพ และการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ให้บริการดังกล่าวซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ และจริยธรรม ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

ค. พัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับ และทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคม จัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก รวมทั้งปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกของความเป็นไทย มีระเบียบวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ง. ส่งเสริม และสนับสนุนการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน องค์กรทางศาสนา และเอกชนจัด และมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้เท่าเทียม และสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

จ. ส่งเสริม และสนับสนุนการศึกษาวิจัยในศิลปะวิทยาการแขนงต่าง ๆ และเผยแพร่ข้อมูลผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนการศึกษาวิจัยจากรัฐ

ฉ. ส่งเสริม และสนับสนุนความรู้รักสามัคคี และการเรียนรู้ plugged จิตสำนึก และเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ ตลอดจนค่านิยมอันดีงาม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ในการ จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

การจัดการศึกษา

มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๖ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจ และหน้าที่ใน การจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

๓. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒

มาตรา ๔๑ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาในระดับระดับหนึ่ง หรือทุก ระดับตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่น

มาตรา ๔๒ ให้กระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินความพร้อมในการจัด การศึกษาของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และมีหน้าที่ในการประสาน และส่งเสริม องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา รวมทั้งการ เสนอแนะการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนการจัดการศึกษาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นการจัด การศึกษาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดการศึกษาตาม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ การจัดการศึกษามี ๓ รูปแบบ

การศึกษาในระบบ (Formal education) เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธี การศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จ การศึกษาที่แน่นอน การศึกษาในระบบมี ๒ ระดับ

๑. การศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย การศึกษาซึ่งจัดไม่น้อยกว่า ๑๒ ปี ก่อน ระดับอุดมศึกษา มี ๓ ระดับ ได้แก่

๑.๑ การศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา (๓-๖ ปี)

๑.๒ การศึกษาระดับประถมศึกษา

๑.๓ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มี ๒ ระดับ

- การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (๓ ปี)

- การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (๓ ปี) มี ๒ ประเภท

๑) ประเภทสามัญศึกษา

๒) ประเภทอาชีวศึกษา

๒. การศึกษาระดับอุดมศึกษาการศึกษาระดับอุดมศึกษา แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ

๒.๑ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา

๒.๒ การศึกษาระดับปริญญา

การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัด และประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหา และหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม การจัดการศึกษานอกระบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพให้แก่ราษฎร การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่น ๆ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ห้องสมุดชุมชน จัดการสอนให้กับเด็กเร่ร่อนตามชุมชนเมืองใหญ่การอนุรักษ์ และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ท้องถิ่น ศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

การจัดการศึกษาท้องถิ่นมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการพึ่งพิงตนเองได้ทางเศรษฐกิจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของตนเอง และการมีเอกลักษณ์ และความยั่งยืนของท้องถิ่น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า เป้าหมายของการจัดการศึกษาท้องถิ่น คือ

๑. ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ภูมิปัญญา ในการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตบนพื้นฐานของทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นนั้น

๒. ถ่ายทอดความเชื่อและค่านิยมของท้องถิ่น และทำให้สมาชิกมีลักษณะคล้ายคลึงกันจนเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น ๆ และทำให้คุณลักษณะเอกลักษณ์ของท้องถิ่นได้สืบสานต่อเนื่องยั่งยืน

๓. เป็นการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของสมาชิกในท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาของตนเองและท้องถิ่น โดยใช้ภูมิปัญญาของตนเองได้^{๒๘}

๒.๓.๔ การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้ความหมายของศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ไว้ดังนี้^{๒๙}

ศาสนา คือ แบบแผนความเชื่อที่ตอบสนองความศรัทธาของ สังคมศิลปะพื้นบ้าน หรือ ศิลปะท้องถิ่น หมายถึงฝีมือของช่างประจำถิ่น ที่แสดงออกถึงภูมิปัญญา และเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น

วัฒนธรรม คือ แบบแผนการดำเนินชีวิตที่ถือปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนสืบทอดกันมาทั้งที่เป็น รูปธรรม และนามธรรม

จารีตประเพณี คือ ข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการควบคุม พฤติกรรมทั้งแง่บวก และแง่ลบ ให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม

๒.๓.๔.๑ หน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการส่งเสริมวัฒนธรรม

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของเทศบาล ตามมาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- การจัดการศึกษา
- การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๕๐ ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

^{๒๘} กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มาตรฐานการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น, หน้า ๔๖-๕๙.

^{๒๙} “เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๕.”

- ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๒.๓.๔.๒ แนวทางการส่งเสริมศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

๑. การเข้าใจในเรื่องความหลากหลายทางศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณี กล่าวคือ สังคมวัฒนธรรมไทยเป็นสังคมที่มีความหลากหลาย ที่มีกลุ่มคนที่มีศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีที่หลากหลายรวมกัน การอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์

๒. การกระตุ้นให้ท้องถิ่นเห็นถึงความสำคัญ และภาคภูมิใจในศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีของตน อันจะนำมาสู่การมีจิตสำนึก และการรวมตัวของคนในท้องถิ่น เพื่อทำงาน ด้านการอนุรักษ์ และพัฒนาศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีในท้องถิ่น

๓. การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น ในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ส่งเสริม ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ทั้งในส่วนของ การเสนอความคิดเห็น และการลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดสำนึกร่วมของคนท้องถิ่นในการดูแลรักษาศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีของตน

๔. การดำเนินกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่น อันจะเป็นการเผยแพร่สืบสาน อนุรักษ์ และพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ยังคงดำรงอยู่อย่างยั่งยืนท่ามกลาง กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และก่อประโยชน์ให้กับท้องถิ่น

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะทำพื้นที่ในส่วนรับผิดชอบให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ทำให้ประชาชนอยู่เย็นเป็นสุข ชุมชนเกิดการพัฒนาย้อย่างยั่งยืน เกิดแรงกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนมากขึ้น

ตารางที่ ๒.๔ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
นนท์วัฒน์ บรมานันท์ (อ้างถึงใน บุชกร องค์การ)	การบริการเป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” ข และ “บริการสาธารณะ” การให้บริการสาธารณะ

ตารางที่ ๒.๔ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (ต่อ)

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
มินตรา สารรักษ์	ท้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการนั้นสามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา และการบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม การให้บริการที่สมบูรณ์แบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก
สมิต สัจฉกร(อ้างถึงใน ศุทธิณีร์ เกาเล็ก)	มุ่งให้ประชาชนหลักเลี่ยงความเสี่ยงของปัญหาสุขภาพทั้งหลายโดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจาก พฤติกรรมเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพสู่พฤติกรรมที่ปลอดภัย จากพฤติกรรมที่ปลอดภัยนี้จะนำไปสู่วิถีการดำเนินชีวิต (Life style) ของแต่ละคนจนกลายเป็นค่านิยม
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางสายกลางความไม่ประมาท คำนึงถึงหลักความพอประมาณ ความมีเหตุผล โดยมีความรู้ มีข้อมูล มีภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นทุนของท้องถิ่นสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับประชาชน รู้เท่าทัน เข้าใจ การเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอก ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ มีความรอบคอบทั้งการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	ศาสนา คือ แบบแผนความเชื่อที่ตอบสนองความศรัทธาของ สังคมศิลปะพื้นบ้านหรือศิลปะท้องถิ่น หมายถึงฝีมือของช่างประจำถิ่น

ตารางที่ ๒.๔ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ชาญชัย แสวงศักดิ์	ที่แสดงออกถึงภูมิปัญญาและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น วัฒนธรรม คือ แบบแผนการดำเนินชีวิตที่ถือปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนสืบทอดกันมาทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม และจารีตประเพณี คือ ข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการควบคุม พฤติกรรมทั้งแง่บวกและแง่ลบ ให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม ความสัมพันธ์ในเชิงการจัดภารกิจระหว่างรัฐกับการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความสัมพันธ์ในเชิงการควบคุมกำกับดูแล พิจารณาจากความสัมพันธ์ในเชิงการจัดภารกิจระหว่างภารกิจของรัฐ จำแนกภารกิจออกเป็น ๓ ประเภท

ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงหมายถึง การให้บริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ประกอบด้วย การให้บริการสาธารณะด้านสุขอนามัย การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ การบริการสาธารณะด้านสังคม และการศึกษา และการบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่น

๒.๔.๑ ความหมาย และความสำคัญของการเมืองการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการเมืองการปกครองท้องถิ่น^{๓๐} หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการ เมืองการปกครองตนเองอย่างอิสระในขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมที่ได้รับ

^{๓๐} สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย, รายงานการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๕), หน้า ๒๖๙.

มอบหมายจากรัฐบาลกลาง จากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการจัดสรรปันส่วนของทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งในระดับชาติ และในท้องถิ่น โดยเปิดให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ จัดสรรแบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคม

ด้านที่ ๒ การกระจายอำนาจการบริหาร (Administrative Decentralization) เป็นการตัดสินใจ และดำเนินการภายในองค์กรนั้น ภายในขอบเขตของกฎหมายโดยมีการแบ่งอำนาจจากระดับบนไปสู่ระดับล่าง ลงไปในองค์กรนั้น

ดังนั้น การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเองมีได้หมายความว่า ท้องถิ่นต้องแยกเป็นอิสระโดยเด็ดขาดจากรัฐบาลกลาง แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง ความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศที่มีระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ และการพัฒนาการทางการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ และการพัฒนาการทางการเมืองที่มั่นคงมีเสถียรภาพ ดังนี้^{๓๑}

๑) การเมืองการปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานสำคัญของการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งให้ความสำคัญกับสิทธิในการปกครองตนเองของประชาชน

๒) การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถาบันทางการเมืองที่ให้ความรู้ความเข้าใจ และการเรียนรู้ทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน และสำหรับบุคลากรทางการเมืองที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทางการเมืองโดยตรงในฐานะนักการเมือง

๓) การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีส่วนช่วยในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการบริหารประเทศ จากภารกิจของรัฐที่มีมากมาย และความหลากหลายมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร งบประมาณ บุคลากรของรัฐที่มีจำกัดในการให้บริการที่ทั่วถึงทั้งประเทศได้ การมีหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นกระจายอยู่ทุกภูมิภาคพื้นที่ จะช่วยทำให้การดูแลทุกข์สุขของ

^{๓๑} โกวิท พวงงาม, การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๖), หน้า ๗๘-๘๓.

ประชาชนทำได้ง่าย และรวดเร็วที่สำคัญมีความใกล้ชิด และตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สรุปได้ว่า ความหมาย และความสำคัญของการเมืองการปกครองท้องถิ่นนั้น หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองตนเองอย่างอิสระในขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย ตามระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตย

๒.๔.๒ รูปแบบลักษณะสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น

รูปแบบลักษณะสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะ ดังนี้^{๓๒}

๑) เป็นนิติบุคคลเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย โดยเป็นการจัดตั้งตามกฎหมายมีขอบเขตอำนาจที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ ที่สำคัญสามารถก่อกำเนิดทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ ฯลฯ

๒) ประชากรมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง คือ ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นได้ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งหรือการลงสมัครรับเลือกตั้ง การติดตามตรวจสอบ และแสดงความคิดเห็นท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็งจะทำให้การบริหารท้องถิ่นนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมาก และมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในการบริหารงาน

๓) มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบหมายภารกิจบางส่วนจากรัฐบาลกลาง โดยจะต้องมีการแบ่งหน้าที่ระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้ชัดเจน

๔) มีความเป็นอิสระในการบริหารอย่างเพียงพอ หมายถึง ท้องถิ่นจำเป็นจะต้องได้รับมอบหมายความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ ให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดความมีอิสระในการบริหารงานจึงมีความสำคัญ รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่ให้การสนับสนุนส่งเสริม และกำกับดูแลหน่วยการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

๕) มีอำนาจในการจัดทา และใช้จ่ายงบประมาณอย่างอิสระตามสมควรในการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเกิดผลดี ท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้อย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน คือ มีแหล่ง

^{๓๒} “เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๗-๘๘.”

รายได้ที่สามารถจัดเก็บเองได้ และรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลกลาง และมีอิสระตามสมควร ในการใช้จ่ายเงินรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ตารางที่ ๒.๕ แสดงแนวคิดความหมายและความสำคัญของการเมืองการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย	การเมืองการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการ เมือง การปกครองตนเองอย่างอิสระในขอบเขตอำนาจ หน้าที่และกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล กลาง จากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า การเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับการ กระจายอำนาจ (Decentralization)
โกวิท พวงงาม. (๒๕๔๖)	รูปแบบลักษณะสำคัญของการเมืองการ ปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะ ๑) เป็นนิติบุคคล เป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย ๒) ประชากรมี ส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ๓) มีภารกิจหน้าที่ รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ๔) มีความเป็นอิสระใน การบริหารอย่างเพียงพอ

กล่าวโดยสรุป รูปแบบการเมืองการปกครองท้องถิ่นจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละ ประเทศขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศนั้น ๆ แต่หลัก พื้นฐานที่สำคัญ คือ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นเป็นหลักการ ร่วมกัน ที่สำคัญเป็นนิติบุคคลและประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

๒.๔.๓ การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง รัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมการกระจายอำนาจ ส่วนท้องถิ่น โดยได้ตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ กำหนดให้มีเทศบาล ๓ ระดับ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดให้มีสภา จังหวัดทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่กรรมการจังหวัด โดยยังไม่เป็นนิติบุคคล และแยกจากราชากรส่วนภูมิภาค ต่อมาในพ.ศ. ๒๔๙๕ รัฐบาลจอมพลป. พิบูลสงคราม ได้ตราพระราชบัญญัติ

สุขาภิบาลขึ้นใหม่ และในปีต่อมาได้ปรับปรุงกฎหมายเทศบาลเรียกว่า พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ อีก ๓ ปี ต่อมาได้ตรากฎหมายปกครองท้องถิ่นจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล คือ พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ และพระราชบัญญัติระเบียบราชการส่วนตำบล พ.ศ. ๒๔๙๙ รวมแล้วจาก พ.ศ. ๒๔๙๕-๒๔๙๙ มีรูปแบบท้องถิ่นถึง ๔ รูปแบบ จึงกล่าวได้ว่าในยุคนี้เป็นยุคแห่งการปกครองท้องถิ่นอันเป็นโครงสร้างหลักมาจนถึงปัจจุบัน และในปี พ.ศ. ๒๔๙๙ และพ.ศ. ๒๕๐๙ รัฐบาลยังได้จัดให้มีรูปแบบสภาตำบลขึ้นมา ๒ รูปแบบเพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนฝึกประชาธิปไตยแก่ประชาชนในระดับตำบลแต่ไม่มีฐานะเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต่อมา พ.ศ. ๒๕๑๕ สมัยจอมพลถนอม กิตติขจร ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๓๒๖ ยกเลิกรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากขณะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลมีปัญหาอุปสรรค ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริหาร ประชาชนไม่ให้ความสนใจและยังไม่มีส่วนร่วมเท่าที่ควร ขาดรายได้ และมีการปกครองระดับตำบลหลายรูปแบบ จึงได้มีการกำหนดให้มีการกำหนดการปกครองระดับตำบลขึ้นใหม่เพียงรูปแบบเดียวซึ่งไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ต่อมาในปีพ.ศ. ๒๕๑๘ และพ.ศ. ๒๕๒๑ ได้จัดตั้งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้น ๒ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เนื่องจากมีพื้นที่และโครงสร้างการบริหารแตกต่างไปจากการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น^{๓๓}

จากวิวัฒนาการความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทยได้มีรูปแบบและลักษณะปรับเปลี่ยนเรื่อยมาตามยุคตามสมัยซึ่งเป็นไป และสอดคล้องกับยุคสมัยและความพร้อมของประชากรในด้านการเมืองการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารการปกครองตนเอง และแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลในการปกครองบ้านเมือง และจนถึง พ.ศ. ๒๕๔๐ ประเทศไทยได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งรัฐธรรมนูญนี้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมากที่สุด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยเป็นอย่างมาก โดยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง และเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาล ที่มีอยู่เดิม ๙๘๐ แห่ง ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด ทำปัจจุบันประเทศไทยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔ รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดการกระจายภารกิจหน้าที่ และรายได้จากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่องมากขึ้น

^{๓๓} “เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐-๒๖.”

ตารางที่ ๒.๖ แสดงการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง
พ.ศ. ๒๔๗๕

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
โกวิท พวงงาม. (๒๕๔๖)	การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทยได้มีรูปแบบและลักษณะปรับเปลี่ยนเรื่อยมาตามยุคตามสมัยซึ่งเป็นไป และสอดคล้องกับยุคสมัย และความพร้อมของประชากรในด้านการเมืองการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารการปกครองตนเอง และแบ่งเบาภาระกิจหน้าที่ของรัฐบาลในการปกครองบ้านเมือง และจนถึง พ.ศ. ๒๕๔๐ ประเทศไทยได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งรัฐธรรมนูญนี้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น สรุปสาระสำคัญได้ว่าท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ตามที่กฎหมายบัญญัติย่อมมีสิทธิในการปกครองตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ให้มีคณะกรรมการในการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสรรสัดส่วนภาษี และอากรกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน เป็นการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อมตามที่มีระเบียบกฎหมายกำหนด จึงถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานและรากฐานสำคัญของการบริหาร และการพัฒนาการเมืองการปกครองระดับประเทศ

๒.๔.๔ ลักษณะการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาการสร้างฐานอำนาจทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นในลักษณะของการมีส่วนร่วมทางการเมืองรูปแบบหนึ่ง ซึ่งโกวิท พวงงามและปรีดี โชติช่วงได้สรุปลักษณะการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑) การลงรับสมัครเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประชาชนสามารถที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการท้องถิ่น ซึ่งอาจจะเป็นสมาชิกซึ่งได้รับการเลือกตั้ง หรือเป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง ได้แก่ เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล เป็นต้น

๒) การไปใช้สิทธิเลือกตั้ง โดยทำหน้าที่เป็นผู้คัดสรรบุคคลเพื่อเข้าไปบริหารกิจการท้องถิ่น เมื่อมีคุณสมบัติครบตามกฎหมาย เช่น อายุ และถิ่นที่อยู่^{๓๔}

๓) ช่วยรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งให้กับผู้สมัคร นอกจากนี้อาจจะสนับสนุนคนดี ที่มีความรู้ มีความสามารถ เสียสละทำงานแก่ชุมชนให้ราษฎร ให้ลงรับสมัครเลือกตั้งเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

๔) สนทนา พูดคุย ประเด็นปัญหาทางการเมืองกับเพื่อนบ้าน รวมทั้งการให้ความรู้ และช่วยประชาสัมพันธ์แก่เพื่อนบ้านในด้านที่เป็นประโยชน์

๕) สนับสนุนและมีส่วนร่วมการดำเนินการกิจกรรมโครงการที่มีประโยชน์ต่อชุมชน

๖) จัดตั้งกลุ่มสนใจ ในลักษณะกลุ่มผลประโยชน์ เพื่อเป็นการรวมกลุ่มพิทักษ์ความชอบธรรม ความถูกต้องในท้องถิ่น

๗) เข้าร่วมรับฟังการประชุมหารือ การประชุมของสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลของฝ่ายนิติบัญญัติ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ปัญหา และการแก้ไขอย่างใกล้ชิด

๘) ให้ข้อเสนอแนะ นำปัญหาความต้องการของราษฎรผ่านสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล

๙) สร้างกระแสสาธารณะเป็นลักษณะกลุ่มวิพากษ์ หรือการโฆษณา อาจเป็นการวิจารณ์ หรือสนับสนุนการทำงานของฝ่ายบริหารท้องถิ่นว่าสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้ทำอยู่นั้นเสี่ยงมหาชนยอมรับเพียงใดเป็นการกดดันผู้ปฏิบัติงานให้ปรับทิศทางการบริหารงานสนองความต้องการของประชาชน

๑๐) การตรวจสอบสาธารณะ ซึ่งเป็นการตรวจสอบทั่วไปโดยประชาชนช่วยกันตรวจสอบการทำงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอใกล้ชิดคอย

^{๓๔} โกวิท พวงงาม และปรีดี โชติช่วง, *อะไร ทำไม อย่างไร อบต. ประชาธิปไตยของประชาชนในชนบท*. เอกสารโครงการส่งเสริมสตรีเข้ามีส่วนร่วมในอบต. พ.ศ. ๒๕๓๙, (เชียงใหม่ : ศูนย์ศึกษาเพื่อพัฒนาสตรีล้านนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๖), หน้า ๒๐.

ทุกทั้งการทำงานหากไม่ตรงความต้องการ หรือผิดทำนองครองธรรม โดยที่อาจจะตรวจสอบ แผนพัฒนาตำบลร่างข้อบังคับตำบล เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๗ แสดงลักษณะการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
โกวิท พวงงาม และปรีดี โชติช่วง	การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ๑) การลงรับสมัครเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ๒) การไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ๓) ช่วยรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งให้กับผู้สมัคร ๔) สนทนา พูดคุย ประเด็นปัญหาทางการเมืองกับเพื่อนบ้าน ๕) สนับสนุนและมีส่วนร่วมการดำเนินการกิจกรรม ๖) จัดตั้งกลุ่มสนใจ ในลักษณะกลุ่มผลประโยชน์ ๗) เข้าร่วมรับฟังการประชุมหารือ การประชุมของสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ๘) ให้ข้อเสนอแนะ นำปัญหาความต้องการของราษฎรผ่านสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ๙) สร้างกระแสสาธารณะเป็นลักษณะกลุ่มวิพากษ์ หรือการโจษขาน อาจเป็นการวิจารณ์ ๑๐) การตรวจสอบสาธารณะ ซึ่งเป็นการตรวจสอบทั่วไปโดยประชาชน เป็นต้น

ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่า ลักษณะการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น เป็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นที่จะส่งผลให้ท้องถิ่นพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตยของชาติ

๒.๔.๕ รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น

การศึกษาการสร้างฐานอำนาจทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น ซึ่งศิริเพชร อมาตยานนท์ ได้กำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑) การไปใช้สิทธิเลือกตั้งผู้บริหารระดับท้องถิ่นอาทิเช่น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒) การช่วยรณรงค์หาเสียงให้กับผู้สมัครหรือนักการเมืองท้องถิ่น

๓) การลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ

๔) การติดตามข่าวสารทางการเมือง การสนทนาพูดคุยประเด็นปัญหาทางการเมือง

๕) การเข้าร่วมฟังการประชุมของสภาท้องถิ่นในโอกาสอันควร ติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น โดยวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ นำปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นไปยังคณะผู้บริหารท้องถิ่น

๖) การสมัครเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อพิทักษ์ความถูกต้อง ความชอบธรรมในท้องถิ่น

๗) การชุมนุมประท้วงเรียกร้องปัญหาและความต้องการ การก่อความวุ่นวาย^{๓๕}

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นพบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นที่ประกอบด้วยการไปใช้สิทธิเลือกตั้งผู้บริหารระดับท้องถิ่น การช่วยรณรงค์หาเสียง การลงสมัครรับเลือกตั้งในระดับต่าง ๆ การติดตามข่าวสารทางการเมือง การสนทนาพูดคุยประเด็นปัญหาทางการเมือง การเข้าร่วมฟังการประชุมของสภาท้องถิ่น การสมัครเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ และการชุมนุมประท้วงเรียกร้องปัญหาและความต้องการ การก่อความวุ่นวาย ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีความสำคัญและมีประโยชน์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ

๒.๕ แนวคิดการจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย

ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตย ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๗๕ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันก็ล่วงเลยมาถึงกว่า ๘๒ ปีแล้ว แต่ยังมีข้อถกเถียงกันถึงเรื่องระบอบประชาธิปไตยของไทยตลอดมา และปัจจุบันกระแสการปกครองแบบประชาธิปไตยที่เน้นการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสงสัยกัน

^{๓๕} ศิริเพชร อมาตยานนท์, “การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงโสภณ”, การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘), หน้า ๒๗.

ว่า กลับกลายเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความรุนแรงต่อการแข่งขัน แกร่งแย่งตำแหน่งหน้าที่ และขัดขวางผลประโยชน์ที่คนชั้นกลางในชุมชนต่างมุ่งแสวงหาตำแหน่งในการปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพราะต้องการอำนาจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะเอื้อให้เกิดธุรกิจการเมืองภายใต้ระบบอุปถัมภ์และระบบหัวคะแนน เพื่อที่จะถอนทุนคืน จากการใช้เงินในการหาเสียง เพื่อเข้าสู่อำนาจในท้องถิ่น การแข่งขันดังกล่าวสร้างความขัดแย้งระดับชุมชนและจึงมิใช่เป็นเพียงปัญหาภายในชุมชนเท่านั้น แต่กลายเป็นปัญหาลุกลามถึงระดับประเทศได้

ปัญหาการทำกิจกรรมโดยการอ้างหลักประชาธิปไตยนั้น บรรดานักปราชญ์และนักวิชาการได้กล่าวถึงประชาธิปไตยที่เป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชนนั้นถือว่าการเตือนให้รู้สึกตัวด้วยว่าคุณภาพของประชาธิปไตยอยู่ที่คุณภาพของประชาชน เพราะว่าโดยปกติคุณภาพของการปกครองย่อมขึ้นต่อคุณของผู้ปกครองเป็นสำคัญ ด้วยว่าในสมัยก่อนการปกครองอยู่ในกำมือของผู้ปกครองโดยตรง คุณภาพของประชาธิปไตย ก็วัดได้จากผู้ปกครองนั่นเอง แต่ในสมัยนี้ ในเมื่อประชาชนมาเป็นผู้ปกครอง บ้านเมืองจะเป็นอย่างไร ประชาธิปไตยจะมีคุณภาพแค่ไหนก็อยู่ที่คุณภาพของประชาชนเป็นสำคัญ^{๓๖} การกล่าวถึงดังกล่าวเป็นการชี้ให้เห็นว่าการใช้หลักประชาธิปไตยก็ต้องมองถึงคุณภาพของประชาธิปไตยด้วย"ถ้าประชาชนมีคุณภาพดี ประชาธิปไตยก็มีคุณภาพดีด้วย ถ้าประชาชนมีคุณภาพต่ำ ประชาธิปไตยก็จะเป็นประชาธิปไตยอย่างเลวด้วย เพราะว่า คุณภาพของประชาธิปไตย ขึ้นต่อคุณภาพของประชาชน แล้วคุณภาพของประชาชนขึ้นต่ออะไร ก็ขึ้นต่อการศึกษาแต่เมื่อเกิดการใช้หลักประชาธิปไตยที่มีการกล่าวอ้างกันอย่างหลากหลาย ยังผลให้เกิดความขัดแย้งขึ้น และได้มีรายงานการวิจัยเรื่อง บทบาทผู้นำชุมชนในการจัดการความขัดแย้งในท้องถิ่น กรณีศึกษา : ภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยไว้พบว่าผู้นำชุมชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างนั้น จะเผชิญกับความขัดแย้งถึง ๕ กลุ่มสาเหตุ ได้แก่

๑. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) ซึ่งนอกจากการแข่งขันเข้าสู่ตำแหน่งทางการเมืองแล้ว ยังพบว่าเมื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางการเมืองแล้วมักมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องระบบสาธารณสุขโรค การความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพและระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วย เช่น ปัญหาเรื่องน้ำ ปัญหาเรื่องที่ทำกิน ปัญหาที่สาธารณะ ปัญหาข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

^{๓๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคนไปสู่ประชาธิปไตย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๔.

รัฐ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้นำฝ่ายปกครองท้องถิ่น ปัญหาเรื่องเงินทองค่าตอบแทน และปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน อีกทั้งมีการเมืองระดับชาติแทรกแซงการเมืองระดับท้องถิ่นด้วย

๒. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) เป็นกระบวนการสื่อสาร และภาษาที่ถ่ายทอดต่อกัน โดยมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง ของพรรคพวก ทำให้ขาดข้อเท็จจริง ไม่มีความเป็นกลาง มีความพยายามเข้าถึงสื่อต่าง ๆ เพื่อกระจายข่าวสารทำให้เกิดความเกลียดชัง แยกแยะ ความเกลียดชัง เพื่อทำลายคู่แข่งทางการเมืองด้วย ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ตามมา และที่สำคัญคือ การใช้อินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึงทั้งประเทศ จึงทำให้ชาวบ้านไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริง

๓. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) เป็นความเหลื่อมล้ำระหว่างชาวบ้านกับภาครัฐในด้านอำนาจการต่อรอง การเข้าถึงสื่อ และโอกาสของการเรียนรู้ เกิดช่องว่างที่จะสามารถประสานขีดใกล้กัน ช่องว่างของอำนาจหน้าที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแบบไม่สมมาตร (asymmetric conflict) เพราะความไม่สมดุลแห่งความสัมพันธ์เชิงอำนาจภาครัฐใช้ประโยชน์ อ้างกฎหมาย ระเบียบในการตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้งมากเกินไป จนละเลยความเข้าใจในสิทธิมนุษยชน และด้านประชาชนก็เรียนร้องมากจนเกินไป (บางท้องถิ่น) จนละเลยกฎหมายซึ่งมีการบังคับใช้กันโดยทั่วไปอยู่แล้ว โครงสร้างดังกล่าวนี้ต้องบูรณาการระบบราชการให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสม

๔. ความขัดแย้งด้านค่านิยม และการให้คุณค่า (Value Conflict) จะเห็นได้จากแหล่งของความนิยมในฐานะการเมืองที่มีอยู่ในแต่ละท้องถิ่น โดยเห็นว่าสิ่งที่กลุ่มตนคิด ดำเนินการนั้นถูกต้องเหมาะสม อีกฝ่ายไม่มีความเป็นธรรม ก่อให้เกิดความขัดแย้งหลาย ๆ ด้าน มีอคติต่อกัน และการยึดถือศักดิ์ศรี รวมถึง อคติที่เกิดจากความไม่เท่าเทียมในกระบวนการยุติธรรม และอำนาจการตัดสินใจ และการตีคุณค่าของชาติพันธุ์อื่นว่าของตนดีกว่า เจริญกว่าจนกลายเป็นว่ามีการตีความหมายของประชาธิปไตยไปต่าง ๆ นานา สิ่งสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อความเลวร้ายของสถานการณ์ความขัดแย้งในทุกกระดับของประเทศไทย นอกจากอำนาจของบางฝ่ายที่เข้ามาแทรกแซงแล้ว เรื่องของอุดมการณ์ทางการเมืองที่ต่างกัน และตอบโต้เพื่อเอาชนะกัน ทั้งเพื่อผลประโยชน์ และศักดิ์ศรีของฝ่ายตนมากกว่าอุดมการณ์ที่แท้จริงนั้นก็ยังมียุติตลอดเวลา

๕. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ลักษณะของการดำรงชีพในอดีตกับปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันมาก เนื่องจากความสัมพันธ์เครือญาติที่มีมาแต่ก่อนจากที่สามารถยึดโยงความรู้สึกไม่มีอคติต่อกันกลายเป็นความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เพ่งเล็งถึงผลประโยชน์มากกว่าสิ่งอื่น ซึ่งพบเห็นในเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสื่อสารต่าง ๆ เกี่ยวกับความขัดแย้งในด้านธุรกิจเครือญาติ หรือการแข่งขันทางการเมืองทั้งในระดับท้องถิ่นจนถึงระดับชาติก็มีส่วน

ทำให้เกิดปัญหาความรุนแรงได้ความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับท้องถิ่นถึงระดับชาติเป็นความใกล้ชิดกันของนักการเมือง และกลุ่มบุคคลที่มักเป็นผู้กว้างขวาง มีอิทธิพลในท้องถิ่น สามารถสร้างบารมีขึ้นทำให้มีการเลือกตั้งบุคคลขึ้นมาเป็นผู้สมัครรับเลือกตั้ง และก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ที่ผูกพันต่อกันอย่างยาวนาน เมื่อกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใหม่พยายามทำกิจกรรมทางการเมืองแข่งขันก็จะเกิดความขัดแย้งขึ้นทันที^{๓๖๗}

แนวคิดการจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นนั้นมีพื้นฐานที่ระบุถึงองค์ประกอบที่ต้องนำมาพิจารณาในแนวทางของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง ๘ ประการ^{๓๖๘} คือ

๑. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

๒. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น ๒ ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหาร และเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ ๔๐,๐๐๐ คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

๓. การกระจายอำนาจ และหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

^{๓๖๗} สุพัตรา จิตตเสถียร, วารสารสถาบันพระปกเกล้า, [ออนไลน์], ปี ๒๕๕๓ เล่มที่ ๑, แหล่งที่มา : <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/%E๐%B8%81%E๐%>. [๕ มกราคม ๒๕๖๔].

^{๓๖๘} อุทัย หิรัญโต, การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓), หน้า ๒๒.

๔. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง หรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

๕. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมด หรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

๖. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

๗. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

๘. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐ และประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่แนวคิดการจัดการทางการเมืองไทยเป็นเรื่องที่มีมานานแล้ว และเป็นแนวทางที่สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเน้นในบทบาทของพระสงฆ์ไทยที่เป็นทั้งตัวแทน และสัญลักษณ์ของกิจกรรมทางพระพุทธศาสนา ตลอดจนถึงแนวทางที่มีการนำมาปฏิบัติซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และละเอียดอ่อนพอสมควร โดยวิถี หรือบทบาทที่หลักพุทธธรรมเข้าไปควบคุมระบบการเมืองการปกครอง และการบริหารเพื่อให้เกิดความสงบสุข สามารถที่จะอ้างถึงผู้นำ หรือนักการเมืองที่ต้องมีจริยธรรมพื้นฐาน เป็นจริยธรรมของนักเมือง อันหมายถึงการดำเนินชีวิตความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และสติปัญญาของผู้ที่จะไปบริหารบ้านเมือง หรือเป็นผู้นำของประชาชน ที่จะพาประเทศชาติบ้านเมืองไปสู่ความเจริญงอกงามและสันติสุข^{๓๔} หรือแม้แต่หลักที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คือหลักของธรรมาภิบาล ก็มีส่วนของการนำหลักพุทธธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ แต่

^{๓๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), รัฐศาสตร์และจริยธรรมนักการเมืองแนวพุทธ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๕๕.

บางครั้งก็ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ จนมีคำถามขึ้นมา ดังเช่น พระพุทธศาสนาเป็นเผด็จการใช้ หรือไม่เพราะสามารถอยู่ร่วมกับการปกครองแบบเผด็จการของไทยได้ คำตอบก็คือ "...พระพุทธศาสนาถูกรับเข้ามาในรัฐที่เขามีระบบการปกครองของเขาเองอยู่แล้ว สิ่งทีพระพุทธศาสนาจะทำได้ในกรณีเช่นนี้ อาจจะเป็นการทำหน้าที่แบบนักปฏิบัติ คือ สอนให้ผู้ปกครองปกครองอย่างดีที่สุด ในแง่ที่เป็นผลดีออกมาให้ประชาชนให้มากที่สุด หรืออาจช่วยเป็นตัวผ่อนเบาถ่วงดุลความแรงร้ายในระบบ หรือเสริมสร้างระบบซ้อนหรือระบบควบคุมไว้เป็นทางเลือก หรือเป็นมุมแปรสำหรับให้พร้อมที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนระบบ หรืออย่างน้อยอาจจะเป็นที่เก็บเชื้อไว้ให้ประชาธิปไตยมีโอกาสก่อตัวหรือออกมาขึ้นได้ต่อไป.."

ตารางที่ ๒.๘ แสดงแนวคิดการจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต)	ในสมัยก่อนการปกครองอยู่ในกำมือของผู้ปกครองโดยตรง คุณภาพของประชาธิปไตย ก็วัดได้จากผู้ปกครองนั่นเอง แต่ในสมัยนี้ ในเมื่อประชาชนเป็นผู้ปกครอง บ้านเมืองจะเป็นอย่างไร ประชาธิปไตยจะมีคุณภาพแค่ไหนก็อยู่ที่คุณภาพของประชาชนเป็นสำคัญ
สุพัตรา จิตตเสถียร	บทบาทที่หลักพุทธธรรมเข้าไปควบคุมระบบการเมืองการปกครอง และการบริหารเพื่อให้เกิดความสงบสุข สามารถที่จะอ้างถึงผู้นำ หรือนักการเมืองที่ต้องมีจริยธรรมพื้นฐาน เป็นจริยธรรมของนักเมือง
อุทัย หิรัญโต	การจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่น มีพื้นฐานที่ระบุถึงองค์ประกอบที่ต้องนำมาพิจารณาในแนวทางของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ๘ ประการ คือ ๑. สถานะตามกฎหมาย ๒. พื้นที่และระดับ ๓. การกระจายอำนาจ และหน้าที่ ๔. องค์การนิติบุคคล ๕. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมด ๖. อิสระในการปกครองตนเอง ๗. งบประมาณของตนเอง ๘. การควบคุมดูแลของรัฐ

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างหน้า การจัดการทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทยนั้น โดยปกติคุณภาพของการปกครองย่อมขึ้นต่อคุณสมบัติของผู้ปกครองเป็นสำคัญ และมีพื้นฐานที่ระบุถึงองค์ประกอบที่ต้องนำมาพิจารณาในแนวทางของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ๑. สถานะตามกฎหมาย ๒. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ๓. การกระจายอำนาจ และหน้าที่ ๔. องค์การนิติบุคคล ๕. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมด ๖. อิสระในการปกครองตนเอง ๗. งบประมาณของตนเอง ๘. การควบคุมดูแลของรัฐ

๒.๖ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถ ๔

พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสถึง สังคหวัตถ ๔ ไว้ว่า ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้สังคหวัตถ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน คือ การให้
๒. เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก
๓. อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์
๔. สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ^{๔๐}

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถ ๔ ประการนี้แล ทาน เปยยวัชชะ อตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ ตามสมควร สังคหวัตถธรรมเหล่านี้แล ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปได้ฉะนั้น ถ้าไม่พื้มีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดา ก็ไม่พื้ได้การนบถือหรือการบูชา เพราะบุตรเป็นเหตุแต่เพราะบัณฑิตเห็นความสำคัญของสังคหวัตถเหล่านี้ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรสรเสริญ^{๔๑}

ความหมายของหลักสังคหวัตถ ๔

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถ ๔ หมายถึง เรื่องที่จะสงเคราะห์กัน, คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้, หลักการสงเคราะห์ คือ ช่วยเหลือกันยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลกคือสังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถ และวิ่งแล่นไปได้ มี ๔ อย่าง คือ ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปิยวาจา พุดจา

^{๔๐} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๙/๕๑.

^{๔๑} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๙/๕๑.

น่ารัก นานิยมนับถือ อุตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน^{๔๒}

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรม อันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกัน และกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อ คือ

๑. ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คน นั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกัน และกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกัน และกันทางกาย ในด้านวาจา พุดจาช่วยเหลือกันเรื่องที่ต้องพุดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจุนทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทาน คือ การให้ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็น ถ้อยคำสุภาพ เพราะ วาจาที่พุดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียตบะน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมี สติ ควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพุดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานหนักเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพุดของเราให้ไพเราะก็คือ สติ นั้นเอง ดังนั้น การพุด หรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓. อุตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจา และใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอดันเสมอปลายซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่วัยน้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของ

^{๔๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๔๑๒.

สถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในพระพุทธศาสนาคือ พระวินัย บัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง^{๔๓}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจ และประสานหมู่คณะไว้ให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุข ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ดังต่อไปนี้

๑. ทาน คือ การให้ปันสิ่งของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ คือการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันเฉลี่ยให้ ไม่ใช่ให้จนร่ำรวย หรือให้จนหมดเนื้อหมดตัว แต่เป็นการแบ่งปันให้เพื่อแสดงอัธยาศัยไมตรี ผู้ให้ไม่จำเป็นต้องร่ำรวย หรือมีฐานะดีกว่าผู้รับเสมอไป และยังรวมถึงการช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม หรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มที่ได้จัดตั้งขึ้นมาจะมีการแบ่งหน้าที่กัน และสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้คือฝ่ายประชาสัมพันธ์หากฝ่ายประชาสัมพันธ์พูดจาไม่ดี ถึงโครงการหรือกิจกรรมจะดีแค่ไหนก็ไม่สามารถที่จะโน้มน้าวจิตใจของสมาชิกกลุ่มได้

๓. อตถจริยา การทำประโยชน์คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหา และช่วยปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

๔. สมานัตตตา วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่ม และบุคคลทั่วไปไม่เอาเปรียบบุคคลที่ดีน้อยกว่า และเสมอในสุขทุกข์คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๔๔}

^{๔๓} บุญศิริ ขวลิตรำรง, **ธรรมโอสธ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๓๑.

^{๔๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๐), หน้า ๑๓ – ๑๔.

ตารางที่ ๒.๙ แสดงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)	หลักการสงเคราะห์ คือ ช่วยเหลือกันยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลก คือสังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยัตถุที่กำลึงแน่นไปให้คงเป็นรณ และวิ่งแล่นไปได้ มี ๔ อย่าง คือ ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปิยวาจา พูดจาน่ารัก นานิยมนับถือ อัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ สมนัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน
บุญศิริ ขวลิธธำรง	ธรรม อันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกัน และกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กันซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อ คือ ๑. ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่กันและกัน ๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน ๓. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกัน และกัน ๔. สมนัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นเครื่องมือ หรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คน อยู่ร่วมกันด้วยความรักสามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะ ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเอง

ดังนั้น จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น สังคหวัตถุ ๔ จึงหมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่ ๑. ทาน การให้การเสียสละ ๒. ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ๓. อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน ๔. สมนัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างในสังคมอย่างมีความสุขสันติ ซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจและประสานหมู่คณะ เกิดความสามัคคี การผูกมิตร

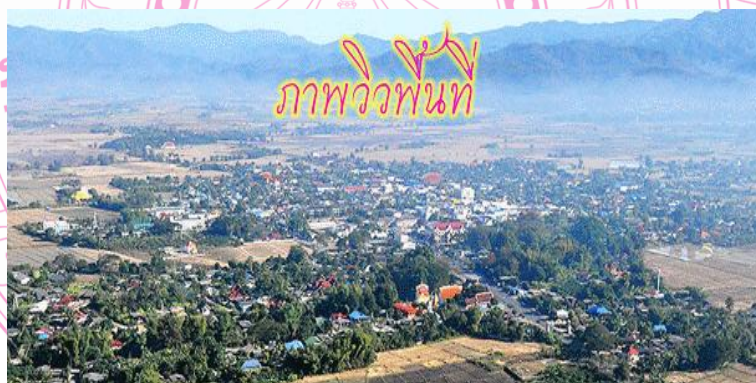
ไม่ตรีกับคนรอบข้างและการเอื้อเฟื้อเกื้อกูล ซึ่งกันและกันทำให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุขในสังคม

๒.๗ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสถานที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๒.๗.๑ สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเวียงพร้าว เป็นเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบกับ กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง เข้ากับเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาทั่วไป เล่ม ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๑๐๒ ง วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๗ และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา^{๔๕}



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว

^{๔๕} เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, ข้อมูลหน่วยงาน, [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.wiangphrao.go.th /address.php>. [๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔]

๒.๗.๓ สภาพทางภูมิศาสตร์

ภูมิประเทศ เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ตั้งอยู่ใจกลางพื้นที่ราบของอำเภอพร้าว ในเขตทั้งหมดของ ตำบลเวียง และตำบลทุ่งหลวง มีภูเขาล้อมรอบ พื้นที่ที่เป็นที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลในอดีตเคยเป็นที่ตั้งของเมืองโบราณ

เขตการปกครอง เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ตั้งอยู่ในเขตตำบลเวียง และตำบลทุ่งหลวง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีหมู่บ้านอยู่ในเขตปกครอง รวม ๑๒ หมู่บ้าน ดังนี้

๑) ตำบลเวียง ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านช่างคำ หมู่ที่ ๒ บ้านขามสุม หมู่ที่ ๓ บ้านป่าเสี้ยว หมู่ที่ ๔ บ้านแจ่งกู๋เรื่อง หมู่ที่ ๕ บ้านหนองอ้อ หมู่ที่ ๖ บ้านแม่กอย

๒) ตำบลทุ่งหลวง ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านทุ่งหลวง หมู่ที่ ๒ บ้านป่าจี้ หมู่ที่ ๓ บ้านสันมะนะ หมู่ที่ ๔ บ้านแมงัด หมู่ที่ ๕ บ้านหม้อบน หมู่ที่ ๖ บ้านหม้อล่าง

จำนวนประชากรในพื้นที่

ประชากรในพื้นที่ ๒ ตำบล ๑๒ หมู่บ้าน ตามรายละเอียดในตารางที่ ๒.๑๐

ตารางที่ ๒.๑๐ แสดงจำนวนประชากรประชากรในพื้นที่ ๒ ตำบล ๑๒ หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านช่างคำ ตำบลเวียง	๓๕๖	๔๐๒	๗๕๘
๒	บ้านขามสุมเวียง ตำบลเวียง	๒๖๔	๒๖๑	๕๒๕
๓	บ้านป่าเสี้ยว ตำบลเวียง	๒๘๙	๓๖๘	๖๕๗
๔	บ้านแจ่งกู๋เรื่อง ตำบลเวียง	๓๙๓	๔๕๓	๘๔๖
๕	บ้านหนองอ้อ ตำบลเวียง	๑๗๘	๑๘๖	๓๖๔
๖	บ้านแม่กอย ตำบลเวียง	๒๒๘	๒๔๗	๔๗๕
๑	บ้านทุ่งหลวง ตำบลทุ่งหลวง	๑๙๐	๒๐๘	๓๙๘
๒	บ้านป่าจี้ ตำบลทุ่งหลวง	๒๔๘	๒๖๘	๕๑๖
๓	บ้านสันมะนะ ตำบลทุ่งหลวง	๙๖	๑๒๘	๒๒๔
๔	บ้านแมงัด ตำบลทุ่งหลวง	๘๕	๘๔	๑๖๙

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
๕	บ้านหม้อบน ตำบลทุ่งหลวง	๑๒๒	๑๒๓	๒๔๕
๖	บ้านหม้อล่าง ตำบลทุ่งหลวง	๙๘	๑๐๗	๒๐๕
รวม		๒,๕๕๖	๒๘๘๐	๕,๔๓๖

๒.๗.๔ สภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานทั่วไป

การคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่ง มีสถานีขนส่งรถยนต์โดยสารประจำทาง พรวัว – เชียงใหม่ อยู่ ๒ สาย คือ สายเหนือ เป็นเส้นทางจากอำเภอพรวัวไปทางอำเภอเชียงดาว แล้วอ้อมเข้าตัวเมืองเชียงใหม่ และสายใต้จะเดินทางจากจากอำเภอพรวัวไปทางตำบลแม่หอพระ อำเภอแม่แตง ผ่านอำเภอสันทราย เข้าอำเภอเมืองเชียงใหม่การคมนาคมขนส่งทั้งสองเส้นทางเป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่ขนส่งปัจจัย และสินค้าต่าง ๆ ระหว่างอำเภอพรวัวกับอำเภอพรวัวหรือจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเส้นทางหลักที่น่ารายได้ และความเจริญมาสู่อำเภอพรวัว สำหรับถนนสายต่าง ๆ ที่ตัดผ่านพื้นที่ในเขตเทศบาล แบ่งได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ถนนสายหลัก มี ๒ สาย ได้แก่ ถนนเชื่อนเพชร ซึ่งตัดผ่านกลางพื้นที่เทศบาลในแนวเหนือ - ใต้ ผิวจราจรเป็นแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ขนาดกว้าง ๘.๐ เมตร มีทางเท้าและรางระบายน้ำคสล. แบบมีฝาปิดด้านบน และถนนสายปิงโค้ง – เวียงป่าเป้า ซึ่งตัดผ่านกลางพื้นที่เทศบาล ในแนวตะวันตก – ตะวันออก เป็นถนนลาดยางที่มีขนาดมาตรฐาน ผิวจราจรกว้างประมาณ ๘.๐ เมตร มีทางเท้า และรางระบายน้ำทั้งสองข้างทาง

๒. ถนนสายรอบเวียง ถนนสายรอบเวียงเป็นถนนที่มีลักษณะเป็นถนนวงแหวนล้อมรอบพื้นที่ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงพรวัว อยู่ในกรอบสี่เหลี่ยมทั้งสี่ด้าน ได้แก่ - ถนนรอบเวียงด้านเหนือ - ถนนรอบเวียงด้านตะวันออก - ถนนรอบเวียงด้านใต้ - ถนนรอบเวียงด้านตะวันตก

๓. ถนนซอย เป็นถนนซอยที่เชื่อมระหว่างถนนสายต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาล ซึ่งมีจำนวนหลายสาย ส่วนใหญ่จะเป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ มีรางระบายน้ำสองข้างทาง แต่รางระบายน้ำดังกล่าวต้นเงิน จะต้องได้รับการปรับปรุง หรือก่อสร้างใหม่เป็นรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อความมั่นคงแข็งแรง และเพื่อให้สามารถระบายน้ำได้ดี

การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลมีการบริการด้านไฟฟ้า ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพรวัว ราษฎรมีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๑,๕๓๑ หลังคาเรือน ไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๒

หลังคาเรือน ซึ่งตั้งอยู่ในหมู่ ๖ บ้านแม่กอย และตามถนนสายหลักและถนนซอยต่าง ๆ มีไฟฟ้าสาธารณะติดตั้งให้แสงสว่างในเวลากลางคืนเป็นจุด ๆ แต่ก็ยังมีถนนบางสายที่ไฟฟ้าสาธารณะยังขยายเขตไม่ถึง ซึ่งยังจะต้องมีการดำเนินการขยายเขตต่อไป

การประปา เทศบาลมีการผลิตและการให้บริการด้านการประปาซึ่งเป็นของเทศบาลเอง มีผู้ใช้น้ำประปาอยู่เป็นจำนวน ๑,๐๓๕ ครัวเรือน มีระบบกรองน้ำ และถังน้ำสูง ๒ แห่ง คือ ข้างที่ว่าการอำเภอพร้าว และที่บริเวณการประปาเทศบาล ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อในการผลิตน้ำประปา คือ น้ำประปาไม่ใสเท่าที่ควร เนื่องจากน้ำดิบที่สูบขึ้นมา น้ำขุ่นมีธาตุเหล็กมาก

การโทรคมนาคม ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ๑ แห่ง สถานีถ่ายทอดสัญญาณโทรศัพท์ ๓ แห่ง

แหล่งน้ำ ลำน้ำ ลำห้วย ๓ สาย ฝายเก็บกักน้ำ ๔ สาย บ่อน้ำตื้นตามบ้าน ๕๐๐ แห่ง บ่อโยธา ๓ แห่ง

๒.๖.๕ การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

การศึกษา โรงเรียนอนุบาล ๕ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง ๓ แห่ง พื้นที่ตำบลทุ่งหลวง ๒ แห่ง) โรงเรียนประถมศึกษา ๑ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ๘ แห่ง (ตำบลเวียง ๕ แห่ง ตำบลทุ่งหลวง ๓ แห่ง)

ศาสนา วัด และสำนักสงฆ์ ๑๑ แห่ง พื้นที่ตำบลเวียง ๗ แห่ง (วัด ๕ แห่ง, สำนักสงฆ์ ๒ แห่ง) พื้นที่ตำบลทุ่งหลวง ๔ แห่ง (วัด ๓ แห่ง, สำนักสงฆ์ ๑ แห่ง) สุสาน ๖ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง ๓ แห่ง พื้นที่ตำบลทุ่งหลวง ๓ แห่ง) โบสถ์คริสต์ ๒ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง ๑ แห่ง พื้นที่ตำบลทุ่งหลวง ๑ แห่ง)

ประเพณี และศิลปวัฒนธรรม งานประเพณีสงกรานต์ งานประเพณีลอยกระทง งานประเพณีใส่ขันดอกอินทขิล (ศาลหลักเมือง) และสืบชาติเมืองพร้าว งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา งานประเพณีแข่งกลองหลวง

การสาธารณสุขและสถานพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ (ขนาด ๖๐ เตียง) ๑ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง) สถานีอนามัยประจำตำบล หมู่บ้าน ๑ แห่ง (พื้นที่ตำบลทุ่งหลวง) สถานพยาบาลเอกชน (คลินิก) ๔ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง ๓ แห่ง ตำบลทุ่งหลวง ๑ แห่ง) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน ๓ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง)

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สถานีตำรวจ ๑ แห่ง สถานีดับเพลิง ๑ แห่ง

๒.๖.๖ สภาพทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ และรายได้ของประชาชน ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาล โดยเฉพาะที่อาศัยอยู่ใกล้กับตลาดสดของเทศบาล และบริเวณใกล้เคียงกับถนนสายหลักในเขตเทศบาล ซึ่งบริเวณดังกล่าวเป็นย่านเศรษฐกิจของอำเภอพร้าว จะประกอบอาชีพค้าขาย และให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ร้านขายของ ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า ร้านตัดผม ร้านซ่อมรถ ร้านขายเครื่องอุปโภคบริโภคอื่น ๆ ร้านอาหาร ฯลฯ ส่วนใหญ่ผู้ที่มีอาชีพค้าขายจะมีฐานะ ค่อนข้างดี มีรายได้จากการขายสินค้า และการให้บริการ และมีประชากรอีกส่วนหนึ่งประกอบอาชีพรับจ้าง หรืออาชีพเกษตรกรรม

การอุตสาหกรรม การอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล ยังเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น อุตสาหกรรม ทอผ้า หรืออุตสาหกรรมในครัวเรือน

การพัฒนยกรรม และการบริการ มีหน่วยธุรกิจภายในเขตเทศบาล ดังนี้

ธนาคาร(ออมสิน/ธกส.) ๒ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง) โรงแรม ๑ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง) ปั๊มน้ำมันและก๊าซ ๓ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง ๒ แห่ง พื้นที่ตำบลทุ่งหลวง ๑ แห่ง) โรงสี ๒ แห่ง (พื้นที่ตำบลเวียง ๑ แห่ง พื้นที่ตำบลทุ่งหลวง ๑ แห่ง)

นอกจากนี้ ยังมีสถานประกอบการ สถานบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาล เช่น ร้านอาหาร ร้านซ่อมรถ ร้านขายวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ฯลฯ

๒.๖.๗ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรน้ำ ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าวจะมีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำน้ำแม่สะลม และลำเหมืองสายเล็ก ๆ ที่ส่งน้ำเข้าพื้นที่เกษตรกรรม

ทรัพยากรดิน ที่ดินส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงพร้าวจะเป็นที่อยู่อาศัย และพื้นที่เกษตรกรรมโดยส่วนใหญ่ จะอยู่ในพื้นที่ของหมู่ที่ ๒ และหมู่ที่ ๓ ในแต่ละปีจะมีการปลูกข้าวเป็นพื้นที่หลัก จะสามารถปลูกได้เพียงปีละ ๑ ครั้ง

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมทั่วไปของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว สภาพโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังคงขาดองค์ประกอบด้านทัศนียภาพ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และการปรับปรุงสวนสาธารณะ

ปัญหาในด้านการกำจัดขยะมูลฝอยซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังมานาน เทศบาลมีสถานที่สำหรับกำจัดขยะมูลฝอย แต่ไม่สามารถดำเนินการในพื้นที่ได้ เนื่องจากได้รับการต่อต้านจากมวลชนในท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันก็ยังไม่สามารถหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่ถาวรได้

สำหรับระบบการระบายน้ำเสียในเขตเทศบาล กำลังอยู่ในช่วงการก่อสร้างและปรับปรุง รางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อให้การระบายน้ำมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาน้ำท่วมขัง ซึ่งยังมีรางระบายน้ำอีกหลายแห่งที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อบำบัดน้ำเสีย ในเขตเทศบาล

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๘.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน

ณัฐพล พาณิชนวิบูลย์ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนาง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ด้านประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความทั่วถึงกับด้านความรวดเร็วและด้านความเป็นธรรมตามลำดับ ข้อเสนอแนะเนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการในเขตเทศบาลตำบลหมอนาง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงควรมีการวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้นำชุมชนร่วมกันวางแผน จัดให้มีการรวบรวมข้อมูล ปัญหาความต้องการของประชาชน มีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปความจำเป็นก่อน – หลัง มีการจัดสรรงบประมาณ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ และการติดตามประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว ก็ดำเนินการตามแผนหรือโครงการของแต่ละด้านอย่างเป็นรูปธรรม^{๔๖}

มารุต บัญราวิกุล ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีจิตสำนึกและความตระหนักในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาระบบการคมนาคม และสาธารณสุขเป็นอย่างดีในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

^{๔๖} ณัฐพล พาณิชนวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนาง อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙).

เพศ อายุและรายได้ต่อเดือนของประชาชนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน พบว่า การศึกษา และอาชีพของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน^{๔๗}

สุรัชย์ ปิตุเตชะ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง พบว่า การจัดเก็บภาษียังไม่สามารถจัดเก็บได้ครอบคลุมทั่วถึงเนื่องจากฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน เพราะบุคลากรมีจำกัด ประชาชนไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกว่าเป็นธรรม จึงไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี เพราะการประเมินภาษีไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นเรื่องของดุลพินิจเฉพาะบุคคล ผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับตำแหน่งจากการลงคะแนนของชาวบ้าน กังวลกับการเสียคะแนนนิยม การออกใบอนุญาตก่อสร้างล่าช้า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกว่าเป็นไปไม่มาตรฐานเดียวกัน ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความต่อเนื่องของการให้บริการ เพราะให้บริการได้จำกัด เนื่องจากต้องเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลของกรมการปกครองซึ่งกระทำเฉพาะในเวลาราชการ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ เทศบาลควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอกับการให้บริการแต่ละภารกิจ และจะต้องให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค เป็นธรรมและโปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพ และความเข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะสนองตอบความต้องการของประชาชน^{๔๘}

สุเมธ เมฆาวณิชย์ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการ

^{๔๗} มาตุสร บุญราวีกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕).

^{๔๘} สุรัชย์ ปิตุเตชะ, “ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง”, (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๓ (กันยายน - ธันวาคม ๒๕๖๓) : ๗๑-๘๔).

ให้บริการของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น พบว่าประชาชนต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ^{๔๙}

ประจักษ์ นาคเพชรตันโรจน์ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งท่องเที่ยว สิ่งสาธารณูปโภค รองลงมา คือ ด้านส่งเสริมเอกลักษณ์ทางสังคม ด้านการสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขและเมืองปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ และพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคล ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๕๐}

๒.๘.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเทศบาล

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิกุ (ผากา) ได้ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = ๓.๕๘$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๓.๕๑$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๔๙$) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบล ดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่

^{๔๙} สุเมธ เมฆาวณิชย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๒).

^{๕๐} ประจักษ์ นาคเพชรตันโรจน์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๒).

เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ^{๕๑}

ประธาน เจริญศรี ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๒ อายุ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ระดับการศึกษา ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษา มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๐ อาชีพ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รายได้ ๙,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๒ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุธรรม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๗๕$) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๔๑$) ในด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับอายุอาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองชลบุรี ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีปัญหาในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มารับการ

^{๕๑} พระมหาเดชินท์ สิทธาภิกขุ (ผากา), “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘).

บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลบุรี คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ^{๕๒}

สุนิสรา วงศ์ยศ ได้ทำวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ลานนา อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ พบว่า ๑) ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาวะผู้นำในการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ลานนา อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านมิติมุ่งสัมพันธ์ ด้านมิติมุ่งงาน และด้านมิติมุ่งประสิทธิผล ตามลำดับ โดยการให้บริการตามหลักพรหมวิหาร ๔ ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านเมตตา ด้านมูทิตา ด้านกรุณา และด้านอุเบกขา ตามลำดับ ๒) ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อภาวะผู้นำในการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ลานนา อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ พบว่าประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลแม่ลานนา อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลแม่ลานนา อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน ๓) ผลการศึกษาภาวะผู้นำในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลแม่ลานนา แบบมุ่งงาน มุ่งสัมพันธ์ มุ่งประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับการบริหารตามหลักพรหมวิหาร ๔ ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ การให้บริการแบบมุ่งงานมีจุดมุ่งหมายในงานที่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตรงตามความต้องการมุ่งสัมพันธ์โดยให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย และเป็นกันเอง มุ่งประสิทธิผลสามารถตอบข้อซักถาม และอธิบายเกี่ยวกับการขอรับบริการ ๔) ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลแม่ลานนา อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ดังนี้ การให้บริการแบบมุ่งงาน เทศบาลเข้าใจงานบริการ ยึดมั่นแน่วแน่ มีเมตตาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ให้การบริการด้วยความเอาใจใส่ และเท่าเทียมกันให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่พร้อม

^{๕๒} ประสาน เจริญศรี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำชัดเจนรวดเร็ว ตรงความต้องการ การบริการแบบมุ่งสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่เข้าถึงความต้องการ และแสดงออกอย่างจริงใจมีอัธยาศัยไมตรีเมื่อมีผู้มาขอรับบริการด้วยการให้คำแนะนำ และยินดีตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเข้าใจง่ายโดยไม่เลือกบริการ การอธิบายขั้นตอนในกระบวนการต่างๆ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นกันเองการบริการแบบมุ่งประสิทธิผลมุ่งพัฒนางานบริการประชาชน เอาใจใส่ในหน้าที่ ด้วยวาจาสุภาพ มีประโยชน์เข้าใจง่ายได้ความรู้ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาไม่ต้องรอนานบริการด้วยการสร้างความประทับใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แนะนำ และเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ^{๕๓}

๒.๘.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔

ศิวพร สัจจวัฒนา ได้ทำวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ^{๕๔}

พรกมล ชูบุญพงษ์ ได้ทำวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้

^{๕๓} สุนิสา วงศ์ยศ, “ภาวะผู้นำในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ลานนา อำเภอคลอง จังหวัดแพร่”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐).

^{๕๔} ศิวพร สัจจวัฒนา, “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘).

เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วน และเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ^{๕๕}

พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พริมนิวงศ์) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอู้มผาง จังหวัดตาก พบว่า แนวทางในการพัฒนา และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอู้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอู้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อม และจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกจิตใจประชาชน และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้^{๕๖}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ^{๕๗}

^{๕๕} พรกมล ชูบุญลพพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชน และครอบครัวกลาง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

^{๕๖} พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พริมนิวงศ์), “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอู้มผาง จังหวัดตาก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

^{๕๗} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘).

ตารางที่ ๒.๑๑ แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ณัฐพล พาณิชนวิบูลย์	การจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงควรมีการวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้นำชุมชนร่วมกันวางแผน จัดให้มีการรวบรวมข้อมูล ปัญหาความต้องการของประชาชน มีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปความจำเป็นก่อน หลัง มีการ จัดสรรงบประมาณ กำหนดระยะเวลาและการติดตามประเมินผล
พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา)	ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ
ประสาน เจริญศรี	แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลบุรี คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยน าหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑๑ แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
สุนิสา วงศ์ยศ	รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาขอรับบริการด้วยการให้คำแนะนำ และยินดีตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเข้าใจง่ายโดยไม่เลือกบริการการอธิบายขั้นตอนในกระบวนการงานต่างๆ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นกันเองการบริการแบบมุ่งประสิทธิผลมุ่งพัฒนางานบริการประชาชน เอาใจใส่ในหน้าที่ ด้วยวาจาสุภาพ มีประโยชน์เข้าใจง่ายได้ความรู้ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาไม่ต้องรอนานบริการด้วยการสร้างความประทับใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แนะนำและเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ
มาตุสร บุญราวีกุล	ประชาชนส่วนใหญ่มีจิตสำนึกและความตระหนักในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาระบบการคมนาคม และสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากที่สุด
อำนาจ สารภี	ความคิดเห็นของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอภูพาน้อยอยู่ในระดับสูง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอภูพาน้อยจังหวัดอุบลราชธานี
สุรัชย์ ปิตุเตชะ	การจัดเก็บภาษียังไม่สามารถจัดเก็บได้ครอบคลุมทั่วถึงเนื่องจากฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน การออกใบอนุญาตก่อสร้างล่าช้า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความ

ตารางที่ ๒.๑๑ แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
สุเมธ เมฆาวณิชช์	เสมอภาค การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความต้องการของการให้บริการ เพราะให้บริการได้จำกัด เนื่องจากต้องเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลของกรมการปกครอง ข้อเสนอแนะ เทศบาลควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอกับการให้บริการแต่ละภารกิจ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น พบว่าประชาชนต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
ประจักษ์ นาคเพชรรัตน์โรจน์	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งท่องเที่ยว สิ่งสาธารณูปโภค รองลงมาคือ ด้านส่งเสริมเอกลักษณ์ทางสังคม ด้านการสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขและเมืองปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๑๑ แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

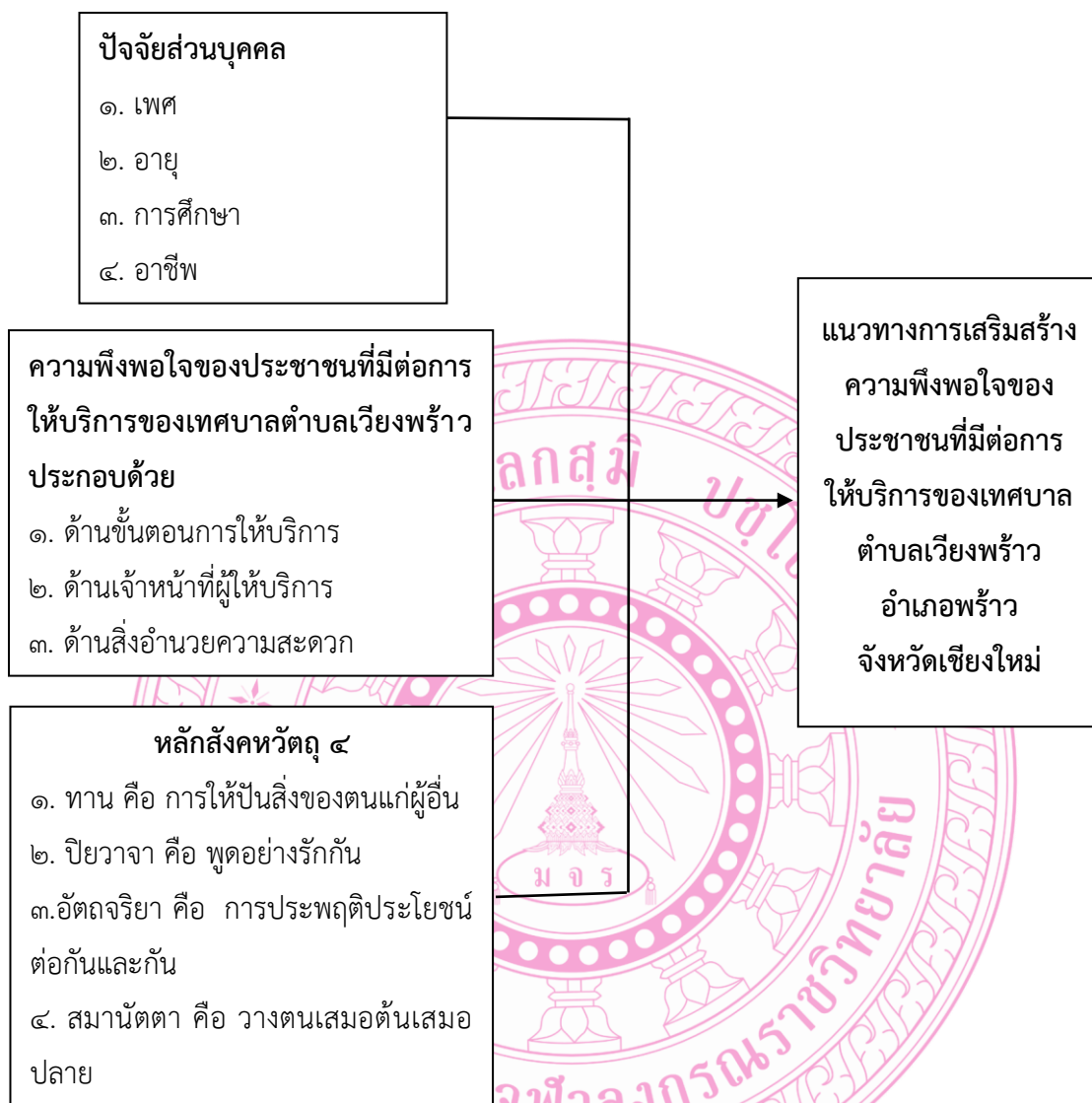
นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ศิวพร สัจจวัฒนา	การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
พรกมล ชูบุญพงษ์	ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วน และเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ
พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธโน (พริมนิวงศ์)	แนวทางในการพัฒนา และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอยิ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอยิ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อม และจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกจิตใจประชาชน และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้
อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๒.๑๑ แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
	คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความ ช่วยเหลือ

๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อหน่วยงานของรัฐคือ เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงได้นำเอาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มาเป็นตัวแปรต้น เพื่อทำการศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และยังได้นำเอาหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาอธิบายตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ ๒.๔ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และ ๓) เพื่อประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสม และครอบคลุมในงานศึกษาวิจัย โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยผสมวิธี (Mixed Methods Research) ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๒.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ

๑) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒ ตำบล ๑๒ หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น ๕,๔๓๖ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

(๑) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นการกำหนดจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒ ตำบล ๑๒ หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น ๕,๔๓๖ คน ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๒.๕๘ คน คิดเป็นจำนวนเต็มได้ประชากรจำนวน ๓๗๓ คน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโรยามาเน (Yamane, ๑๙๗๓ ; อ้างอิงมาจาก สุวิมล ติรกานันท์)^๑ โดยมีการกำหนดสูตรการหาขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนของสัดส่วนหน่วยตัวอย่างต่างไปจาก
 สัดส่วนประชากรที่ยอมให้เกิดขึ้นได้กำหนดไว้ที่ ๐.๐๕

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{๕,๔๓๖}{๑ + (๕,๔๓๖)(๐.๐๕)^2}$$

$$= ๓๗๒.๕๘ \text{ หรือ } ๓๗๓ \text{ คน}$$

(๒) เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) กับประชากร ให้กระจายไปตามจำนวนประชากร ตามแต่ละตำบล และหมู่บ้าน โดยวิธีการอย่างง่าย (Random Simple Sampling)^๒ เพื่อหาบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ตามตารางที่ ๓.๑ โดยมีรายละเอียดดังนี้

^๑ สุวิมล ติรกานันท์, การเลือกใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๙๘.

^๒ กัลยา วานิชย์บัญชา, การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๓๗.

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรโดยวิธีการอย่างง่าย (Random Simple Sampling)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน ประชากรที่ได้
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	บ้านช่างคำ ตำบลเวียง	๓๕๖	๔๐๒	๗๕๘	๕๒
๒	บ้านขามส้มเวียง ตำบลเวียง	๒๖๔	๒๖๑	๕๒๕	๓๘
๓	บ้านป่าเลี้ยว ตำบลเวียง	๒๘๙	๓๖๘	๖๕๗	๔๕
๔	บ้านแจ่งภูเรือ ตำบลเวียง	๓๘๓	๔๕๓	๘๓๖	๕๘
๕	บ้านหนองอ้อ ตำบลเวียง	๑๗๘	๑๘๖	๓๖๔	๒๕
๖	บ้านแมกอย ตำบลเวียง	๒๒๘	๒๔๗	๔๗๕	๓๓
	ทะเลเบียนกลาง ตำบลเวียง	๙	๑๕	๒๔	๒
๑	บ้านทุ่งหลวง ตำบลทุ่งหลวง	๑๙๐	๒๐๘	๓๙๘	๒๗
๒	บ้านป่าจี้ ตำบลทุ่งหลวง	๒๔๘	๒๖๘	๕๑๖	๓๕
๓	บ้านสันมะนะ ตำบลทุ่งหลวง	๙๖	๑๒๘	๒๒๔	๑๕
๔	บ้านแม้งัด ตำบลทุ่งหลวง	๘๕	๘๔	๑๖๙	๑๒
๕	บ้านหม้อบน ตำบลทุ่งหลวง	๑๒๒	๑๒๓	๒๔๕	๑๗
๖	บ้านหม้อล่าง ตำบลทุ่งหลวง	๙๘	๑๐๗	๒๐๕	๑๔
รวม		๒,๕๕๖	๒๘๘๐	๕,๔๓๖	๓๗๓

ที่มา: <http://www.wiangphrao.go.th/muban01.php>

หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยสุ่มแบบจับสลากเพื่อทำการแจกแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้ทำการสุ่มไว้

๓.๒.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน ๑๒ คน ได้แก่

ลำดับที่	ชื่อ ฉายา นามสกุล	ตำแหน่ง
กลุ่มที่ ๑ พระสงฆ์ ผู้นำชุมชน หรือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย		
๑	พระครูปรีชาภิวัฒน์ (อภิชาติ) อภิวิฑูโน	เจ้าอาวาสวัดทุ่งหลวง
๒	นายนิราช มณีโยนซ์	กำนันตำบลเวียง
๓	นายพัฒนพงษ์ ทรงไธ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑
๔	นายคณิต ต้นติ้ว	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๓
๕	นายวรพันธ์ วงศ์ผืน	กำนันตำบล ทุ่งหลวง
กลุ่มที่ ๒ นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ หรือข้าราชการฝ่ายปกครอง จำนวน ๒ คน ประกอบด้วย		
๖	ดร.พร้อมพล สัมพันธ์โน	อาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำปาง
๗	ดร.สรวิศ พรหมลี	อาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตล้านนา
กลุ่มที่ ๓ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือข้าราชการในพื้นที่จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย		
๘	นายนคร ปัญญาทิพย์	นายกเทศมนตรีตำบลเวียงพร้าว
๙	นายพัฒนา คงมะรัตน์	ประธานสภาเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
๑๐	นายอดิษฐ์ อินทจักร์	ปลัดเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
๑๑	ร้อยตำรวจโท ชาตรี กิตา	ข้าราชการฝ่ายปกครอง
๑๒	นางรสสุคนธ์ พญาจำเมือง	ข้าราชการครู

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ

๑) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ รวม ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นลักษณะคำถาม โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Likert scale)^๓ ดังนี้

๕	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	พึงพอใจมาก
๓	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	พึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	พึงพอใจน้อย
๑	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	พึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังสูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (มัลลิกา บุณนาค, ๒๕๓๗: ๒๙) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\
 &= ๐.๘
 \end{aligned}$$

^๓ บุญใจ ศรีสถิตนรากร, การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย : คุณสมบัติของการวัดเชิงจิตวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๑๗๔.

๒) การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือโดยดำเนินการดังนี้

๑. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามปฏิบัติการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๒. นำแบบร่างสอบถามนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

๓. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๓ คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจน และการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลขดังนี้

ค่า +๑ หมายถึง สอดคล้อง

ค่า ๐ หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -๑ หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญ ๓ ท่าน ได้แก่

๑) พระมหาวิเศษ เสาะพบดี, รศ. ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาพุทธศาสนา และปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

๒) รองศาสตราจารย์อัศรัย ชัยแสง คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์คนอง วังฝายแก้ว อาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

๔. ขอรับเครื่องมือในการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญคืนแล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของคำถามในแต่ละข้อ ถ้ามี IOC < ๐.๕ แสดงว่า

ข้อคำถามนั้นเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัด ถือว่าใช้ไม่ได้สร้างขึ้นมาแทนใหม่ทดแทนกรณีที่ไม่เห็นว่าไม่ครอบคลุม โดยใช้สูตร^๔ ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามในภาพรวมได้ค่า (IOC) =

๑.๐๐

๕. นำแบบสอบถามไปลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลแม่ป๋อง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ ชุด แล้วนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบราซ^๕

๖. นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และเหมาะสมแล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ต่อไป

๓.๓.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ

๑) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guide) เพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะลึกเสริมผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

๒) การสร้าง และหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

^๔ ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, การทำวิจัยทางสังคม : หลักการ วิธีปฏิบัติและสถิติและคอมพิวเตอร์, (ชลบุรี : Come In., ๒๕๕๖) หน้า ๑๕๔.

^๕ “เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๕๔.”

๒.๑) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๒.๒) ข้อมูลที่ได้มาจากขั้นตอนที่ ๑ มาเป็นประเด็นคำถามสำหรับสร้างแนวทางการสัมภาษณ์ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

๒.๓) ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปเก็บข้อมูล

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑.๑) ทำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ถึง เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑.๒) ผู้วิจัย ลงพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แล้วทำการชี้แจง หลังจากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นขอให้กลุ่มตัวอย่างส่งข้อมูลกลับมายังผู้วิจัย

๑.๓) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๒) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

๒.๑) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ใช้วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (percentage)

๒.๒) วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยพิจารณาจากขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการ
แบบสอบถามผลที่ได้จากการแปลผล^๖ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

๒.๓) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Statistic) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)^๗

๓.๔.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ

๑) การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ๑.๑) นำหนังสือจาก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยาถึง
ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์
- ๑.๒) สร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก และกลุ่มเป้าหมายพบปะพูดคุยเพื่อสร้าง
ความคุ้นเคย และแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๑.๓) กำหนดนัดหมายวันเวลาที่ จะดำเนินการสัมภาษณ์ที่แน่นอน เพื่อให้
กลุ่มเป้าหมายได้เตรียมตัว และเตรียมเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล

^๖ สำเร็จ จันทรสุวรรณ, สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (ขอนแก่น : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐), หน้า ๗๘.

^๗ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๕๔) หน้า
๔๒-๔๓.

๑.๔) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และบุคคลอื่นๆ โดยใช้วิธีการบันทึกเทป จดบันทึก และสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มเป้าหมาย

จากนั้น นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ทำการสังเคราะห์แบบแผนความสัมพันธ์ โดยการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างกันของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น แล้วสร้างข้อสรุปแบบแผนความสัมพันธ์ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบ และยืนยันข้อสรุปที่ค้นพบดังกล่าว โดยการนำข้อสรุปแบบแผนความสัมพันธ์ที่ค้นพบไปตรวจสอบ และยืนยันกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ ว่ามีความสอดคล้องต้องกันกับข้อมูลจริง หรือไม่ เพียงใด

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์โครงสร้าง สรุปแบบอุปนัย (Inductive Approach) และการตีความ (Interpretation) จากปรากฏการณ์ในพื้นที่^๘ และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

^๘ อนุสรณ์ ลีมนณี และวรวลัญชี โรจนพล, *ปรัชญาและวิธีการแสวงหาความรู้ทางรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์*, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, ๒๕๖๑), หน้า ๒๗.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และ๓) เพื่อประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๓ คน ด้วยวิธีแจกแบบสอบถามแบบเจาะจง ๓๗๓ ฉบับซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS) และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยายเพื่อตอบวัตถุประสงค์เป็นรายข้อ ดังต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๔.๔ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ

อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๗๓)

สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓๑	๓๕.๑๐
หญิง	๒๔๒	๖๔.๙๐
รวม	๓๗๓	๑๐๐.๐๐
อายุ		
๑๘-๓๕ ปี	๕๕	๑๔.๗๕
๓๖-๔๕ ปี	๙๙	๒๖.๕๐
๔๖-๖๐ ปี	๑๓๗	๓๖.๗๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๘๒	๒๒.๐๐
รวม	๓๗๓	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐	๘.๐๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๓	๒๔.๙๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๖๐	๔๒.๙๐
ปวส./อนุปริญญา	๖๐	๑๖.๑๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๓๐	๘.๐๕
รวม	๓๗๓	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๕๗	๑๕.๓๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๔	๙.๑๐
พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	๑๑๕	๓๐.๘๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๓๐	๓๔.๙๐
เกษตรกร	๓๗	๙.๙๐
รวม	๓๗๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๐

ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๐ รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และมีอายุระหว่าง ๑๘-๓๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๐ ตามลำดับ

ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๐ รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๐ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๐ และพบว่ามีการศึกษาชั้นประถมศึกษา และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๕ ตามลำดับ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และลูกจ้าง จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๐ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ และมีอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ ตามลำดับ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านการให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นำเสนอโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

(n = ๓๗๓)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.๑ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๖	๑.๐๙	มาก
๑.๒ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๓.๙๐	๐.๙๙	มาก
๑.๓ จัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อ บางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว จัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชา สัมพันธ์ให้ทราบ	๓.๘๒	๑.๐๙	มาก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.๔ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต	๓.๙๕	๐.๙๘	มาก
๑.๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีกระบวนการรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชน	๓.๙๐	๐.๙๙	มาก
รวม	๓.๙๕	๐.๙๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๕ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต เป็นลำดับแรก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๕ รองลงมา ได้แก่ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีกระบวนการรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่เท่ากัน คือ ($\bar{X}$) = ๓.๙๐ และการจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว จัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๒ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๗๖ ตามลำดับ

๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = ๓๗๓)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	๓.๙๓	๐.๙๒	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๓.๙๕	๐.๙๒	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบายข้อมูล	๓.๙๗	๐.๙๑	มาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๙๗	๐.๙๐	มาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้ม วาจาสุภาพ และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	๓.๙๒	๐.๙๔	มาก
รวม	๓.๙๕	๐.๙๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๖ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่เท่ากัน เป็น

ลำดับแรก คือค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๗ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๕ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๓ และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้ม วาจาสุภาพ และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกายสะอาดเรียบร้อยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๗๖ ตามลำดับ

๓) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = ๓๗๓)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๓.๑ มีป้ายบอกสถานที่ง่ายต่อการเดินทางมารับบริการจุดที่รับผิดชอบมีความสะดวก อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน	๓.๙๔	๐.๙๔	มาก
๓.๒ สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และไม่แออัด	๔.๐๗	๐.๗๗	มาก
๓.๓ บริเวณสำนักงาน และห้องน้ำ มีความสะอาด มีที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียด และเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๙๔	๐.๙๓	มาก
๓.๔ มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ และมีอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ	๓.๙๗	๐.๙๑	มาก
๓.๕ มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น สวนหย่อม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ wifi	๓.๙๖	๐.๙๑	
รวม	๓.๙๘	๐.๘๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๘ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีสถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และไม่แออัด ไม่เบียดเสียด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นลำดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๔.๐๗ รองลงมา ได้แก่ มีการจัดพื้นที่สำหรับกรออกแบบฟอร์มต่างๆ และมีอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๗ มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น สวนหย่อม หนังสือพิมพ์โทรทัศน์ wifi อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๖ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการจุดที่รับผิดชอบมีความสะดวก อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๔ บริเวณภายในสำนักงาน และห้องน้ำ มีความสะอาด มีที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด และเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

(n = ๓๗๓)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	ลำดับ
๑. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	๓.๘๖	๑.๐๓	มาก	๓
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๙๕	๐.๙๒	มาก	๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๘	๐.๘๙	มาก	๑
รวม	๓.๙๓	๐.๙๕	มาก	

จากตารางที่ ๔.๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๓ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๘ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๕ และด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๖ ตามลำดับ

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ได้วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ p (Sig) = ๐.๐๕ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมารับบริการ แสดงด้วยค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (f-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

๑) สมมติฐานข้อที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๖ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ	เพศ	จำนวน	t-test Equality of Means			
			$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
	ชาย	๑๓๑	๓.๙๐	๐.๕๔๕	-	๐.๔๙๒
	หญิง	๒๔๒	๓.๙๒	๐.๒๖๖	๐.๖๘๘	
	รวม	๓๗๓				

* $p < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๖ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจจำแนกตามเพศ ชาย ๑๓๑ คน หญิง ๒๔๒ คน ด้วยวิธีการทดสอบค่าที ($t - test$) = - ๐.๖๘๘ และค่า Sig = ๐.๔๙๒ เมื่อจำแนกตามเพศ ได้แก่ ชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ และหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๒) สมมติฐานข้อที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๓	๐.๓๑๒	๐.๑๐๔	๑.๕๒๓	๐.๒๐๘
ภายในกลุ่ม	๓๖๙	๒๕.๒๓๓	๐.๐๖๘		
รวม	๓๗๒	๒๕.๕๔๖			

* $p < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ที่มีอายุแตกต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๙๑$) , อายุ ๓๑ - ๔๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๘๗$) , อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๙๔$) และ อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๙๒$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one- Way Anova) ($f = ๑.๕๒๓$ และค่า Sig = ๐.๒๐๘) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) สมมติฐานข้อที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๔	๐.๕๘๒	๐.๑๔๕	๒.๑๔๔	๐.๐๗๕
ภายในกลุ่ม	๓๖๘	๒๔.๙๖๔	๐.๐๖๘		
รวม	๓๗๒	๒๕.๕๔๖			

* $p < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ๕ ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา ($\bar{X} = ๔.๐๑$) , มัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X} = ๓.๙๔$) , มัธยมศึกษาตอนปลาย ($\bar{X} = ๓.๙๑$) , ปวส./อนุปริญญา ($\bar{X} = ๓.๘๕$) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๙๒$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one- Way Anova) ($f = ๒.๑๔๔$ และค่า Sig = ๐.๐๗๕) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔) สมมติฐานข้อที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความแปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๔	๐.๒๗๕	๐.๐๖๙	๑.๐๐๑	๐.๔๐๗
ภายในกลุ่ม	๓๖๘	๒๕.๒๗๑	๐.๐๖๙		
รวม	๓๗๒	๒๕.๕๔๖			

* $p < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ๕ ระดับ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = ๓.๙๐$) , ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = ๓.๘๗$) ,

พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ($\bar{X} = 3.85$), ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.93$) และอาชีพเกษตร ($\bar{X} = 3.97$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one- Way Anova) ($f = 1.001$ และค่า Sig = 0.407) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๐ สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	สมมติฐาน	การทดสอบ		Sig	ผลการทดสอบ
			ค่า t	ค่า f		
๑	เพศ	ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน	-	-	๐.๔๕๑	ปฏิเสธสมมติฐาน
๒	อายุ	ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน	-	๑.๕๒๓	๐.๒๐๘	ปฏิเสธสมมติฐาน
๓	การศึกษา	ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน	-	๑.๐๐๑	๐.๔๐๗	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	สมมติฐาน	การทดสอบ		Sig	ผลการทดสอบ
			ค่า t	ค่า f		

ประชาชนที่มีอาชีพ
 ๔ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึง
 พอใจต่อการให้บริการ
 ของเทศบาลตำบลเวียง
 พริ้ว อำเภอพริ้ว จังหวัด
 เชียงใหม่ แตกต่างกัน

- ๒.๑๔๔ ๐.๐๗๕ ปฏิเสธ
 สมมติฐาน

๔.๔ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพริ้ว อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพริ้ว อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นข้อมูลที่ใช้แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงพริ้ว อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่นำเสนอได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน ๑๒ คน ได้แก่ ๑) พระสงฆ์ ผู้นำชุมชน หรือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ๒) นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ ๓) ข้าราชการ และผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ ผลการวิจัยพบว่า

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม อันได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้, วิธีทำให้คนรัก, หลักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลิมสลักรถที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจัดไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพริ้ว อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง ๓ ด้าน อันประกอบไปด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามหลักหลักสังคหวัตถุธรรมซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยาจา อตถจริยา และสมานัตตา

๑) ทาน (การให้) เป็นการให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เทศบาลตำบลเวียงพริ้วให้บริการประชาชนในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยการอุทิศเวลาให้การปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ ตลอด

ถึงคอยชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความกระจ่างในข้อมูลต่าง ๆ และให้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการในด้านทานนี้ เป็นการให้บริการที่ต้องเสียสละ และอุทิศตนอย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการด้วยความสามารถอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังมีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอราชการกับเทศบาลโดยทางเทศบาลได้จัดสถานที่จอดรถ จัดบริการเสริมพิเศษต่างๆ ให้แก่ประชาชน ถือได้ว่าเป็นการให้ทานอย่างหนึ่งเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวไว้ว่า

“...เราต้องให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ และประชาชนอย่างเต็มกำลังเต็มความสามารถ โดยให้คำชี้แจง แนะนำระเบียบ และข้อกฎหมายเกี่ยวกับการติดต่องานให้เกิดความกระจ่าง รวมตลอดถึงมีความเต็มใจในการให้บริการด้วย โดยเฉพาะความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ก็ถือเป็นการให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปัน...”^๑

“...การให้บริการแก่ชาวบ้านก็ให้บริการด้วยการช่วยเหลือในการตอบข้อซักถามต่างๆ ของชาวบ้านด้วยจิตสาธารณะ โดยเราต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา และก็ต้องมีป้ายบอกให้ประชาชนได้รู้ได้ทราบด้วยแสดงให้เห็นถึงความเอื้อเฟื้อ และไม่เห็นแก่ตัว ส่วนในการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ เราต้องแนะนำประชาชนด้วยความชัดเจน เข้าใจง่าย ด้วยมิตรไมตรีจิต แค่นี้ก็เป็นมหาทานแล้ว”^๒

“...เราต้องให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ และประชาชนอย่างเต็มกำลังเต็มความสามารถ โดยให้คำชี้แจง แนะนำระเบียบ และข้อกฎหมายเกี่ยวกับการติดต่องานให้เกิดความกระจ่าง รวมตลอดถึงมีความเต็มใจในการให้บริการด้วย ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว...”^๓

“...ทางเทศบาลมีการจัดที่จอดรถให้สะดวก กว้างขวาง ไม่แออัด มีป้ายบอกทางชัดเจนตอนที่เข้าไปนั่งรอคิว ก็ยังมีสวนหย่อม มีทีวีให้ดู ถือว่าเป็นการให้บริการประชาชนได้อย่างดี ประชาชนก็พอใจกับการทำงานของเทศบาล ของเจ้าหน้าที่ด้วยโดยรวมแล้ว เห็นว่าดี...”^๔

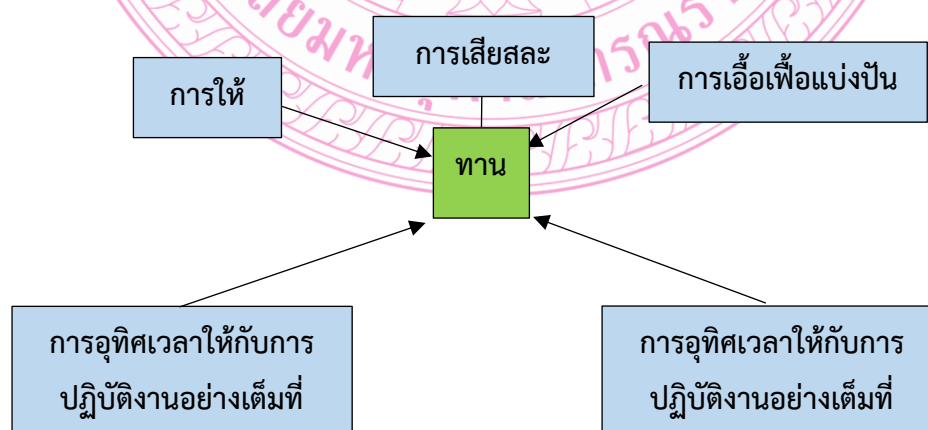
^๑ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๒ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๔.

^๒ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔.

^๓ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๔.

^๔ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๔.

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการแก่ประชาชนนั้นต้องอุทิศทั้งเวลา และความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเป็น การให้ การเผื่อแผ่ซึ่งกัน และกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกัน และกัน ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เช่นในด้านวัตถุทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคต่าง ๆ ในด้านร่างกาย ด้านการทำการกิจการของกัน และกันต่างกัน ทางกาย ในด้านวาจา การพูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูด ในด้านสติปัญญา การช่วยให้ความรู้ การให้คำแนะนำควรจะแนะนำในข้อต่างๆ ที่ควรแนะนำ การให้การเผื่อแผ่ เจือจุนซึ่งกัน และกันรวมถึงทุกคน ทั้งผู้ใหญ่ ผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือ การให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย การทำงานด้วยใจ จึงต้องใช้ใจประกอบในการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการเกี่ยวกับการให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยเวลาในการทำความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติ หรือขั้นตอนต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการที่มีความสลับซับซ้อน หากการแนะนำอธิบายไม่ครอบคลุมแล้ว อาจทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ ซึ่งปัญหานี้เจ้าหน้าที่ควรมีความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการด้วยว่าประชาชนย่อมไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างแน่นอน จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำต่างๆ สามารถนำเสนอตามแผนภาพที่ ๔.๑



แผนภาพที่ ๔.๑ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวในด้าน ทาน นั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดถึงการชี้แจงสิ่งต่าง ๆ ที่ประชาชนสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในด้าน เอกสาร ซึ่งมีความยุ่งยากเพราะต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก การให้คำแนะนำแก่ประชาชนจึงถือ เป็นการให้ทานด้วยอย่างหนึ่ง ดังนั้น การให้บริการในเรื่องของ ทาน ที่ดีนั้น ต้องเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา ประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้มีความเข้าใจในระบบการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ จึง ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งการให้ คำแนะนำต่าง ๆ นั้นต้องมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ทำให้ผู้ มาใช้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ จึงถือเป็นมหาทานอย่างหนึ่ง ด้วย การให้ จึงเป็นการสงเคราะห์ หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาด แคลน หรือผู้เดือดร้อน ผู้ให้ก็เป็นสุข อิ่มเอิบใจ ผู้รับก็สามารถบรรเทาทุกข์ความเดือดร้อน รวมทั้ง การให้ความรู้ การแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นจริงด้วย

๒. ปิยวาจา (การเจรจาด้วยวาจาที่อ่อนหวาน) เป็นการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ให้เกิดไมตรี นานับถือ ไม่พูดหยาบคาย ไม่พูดก้าวร้าว แต่จะพูดพูดใน สิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมสำหรับกาลเทศะ การใช้วาจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รู้จักกล่าว ขอโทษ รู้จักกล่าวขอบคุณ ซึ่งผู้ปฏิบัติได้ยอมทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้พูด ทำให้การงาน สำเร็จ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต และการงานอย่างยิ่ง ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีธรรมาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้ม วาจาสุภาพ และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ แสดง ถึงความให้เกียรติ ไม่พูดเท็จ ไม่ก้าวร้าว ไม่หยาบคาย ซึ่งการพูดที่มีปิยวาจานั้น เป็นการพูดที่สุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติกับผู้ที่สนทนาด้วย ประชาชนผู้มารับบริการนั้น ทุกคนล้วนมีความคาดหวังใน การได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งการพูดที่เป็นปิยวาจาถือเป็นการให้บริการในอันดับแรกที่จะส่ง ต่อการให้บริการไปยังด้านอื่น ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวไว้ว่า

“...ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อเทศบาล นอกจากการพูดจาไพเราะแล้ว จะต้องมื ทางเสียงด้วยเวลาพูดคุย เช่น ครับ ค่ะ นี่เป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับคนพูดได้เยอะเลย เพราะประชาชน

ที่มาขอรับบริการจากเรา เขาก็ต้องการการพูดจาที่ไพเราะด้วยกันทุกคน พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับกาลเทศะ...”^๕

“ถ้าหากเราไปติดต่อสำนักงานเทศบาลแล้ว พบเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ไม่เหมาะสม เช่น ถามคำตอบคำ ไม่คอยชี้แนะในขั้นตอนการดำเนินการ แบบนี้ ก็ไม่ไหว เพราะทุกคนย่อมต้องการที่จะได้รับบริการอย่างดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะประชาชนผู้มารับบริการนั้น ทุกคนล้วนมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่...”^๖

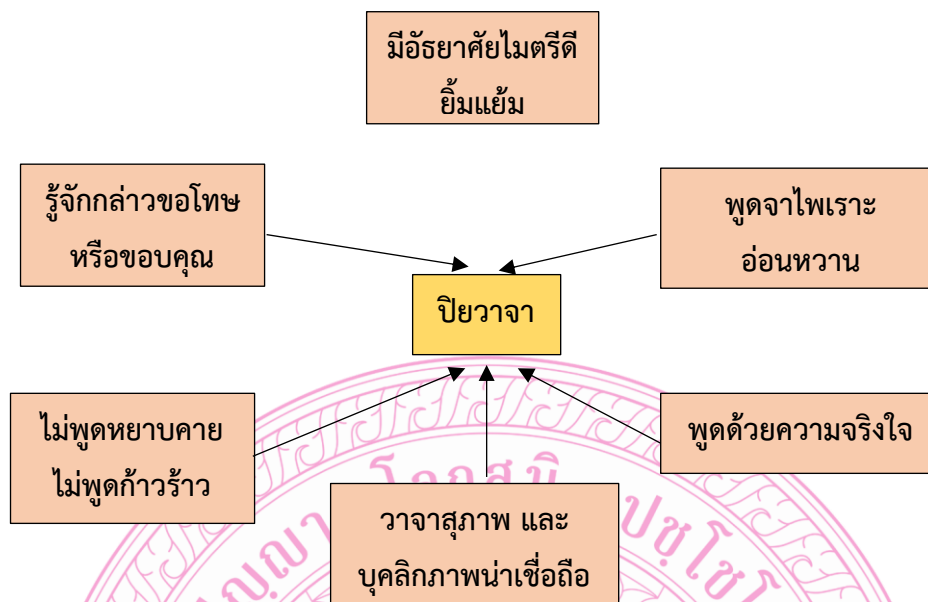
“เจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนส่วนมากจะเป็นคนที่มีสัมมาคารวะอยู่แล้ว พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ให้เกิดไมตรี น่านับถือ ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ไม่มีอคติกับหน่วยงาน และยังทำให้หน่วยงานได้รับการชื่นชมจากประชาชนอีกด้วย...”^๗

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการที่มีปัญวานั้นต้องมีการพูดที่มีทางเสียด้วย เพื่อเพิ่มความไพเราะให้กับการพูด อีกทั้งประชาชนทุกคนที่มารับบริการก็มีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่จะพูดจาสุภาพ ไพเราะกับผู้มารับบริการด้วย ซึ่งถ้อยคำที่เป็นปัญวานั้น นอกจากจะไพเราะอ่อนหวานแล้ว จะต้องประกอบไปด้วยสัจจะ คือความจริง จริใจที่จะพูดกับผู้มารับบริการโดยไม่เสแสร้ง นอกจากนี้แล้ว คำพูดที่เป็นปัญวานั้น นอกจากการพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน แล้วนั้น ยังต้องเป็นการพูดที่ให้เกียรติ และจริงใจด้วย เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ และไม่เสแสร้งเพียงเพื่อปฏิบัติไปตามหน้าที่เท่านั้น แต่เป็น การเจรจาด้วยถ้อยคำ ซึ่งเป็นที่รัก เป็นที่ถูกใจ ซึ่งกัน และกัน อันเป็นถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน เพราะวาทะที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาทะที่ไม่สุภาพ ไม่เป็นที่รัก ที่พอใจ ก็เป็นวาทะที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมวาทะที่จะพูดออกไปให้เป็นวาทะที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางครั้ง บางคราว ต้องทำงานหนักเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือ สติ นั่นเอง ดังนั้นการพูด หรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ ดังแสดงในแผนภาพที่ ๔.๒

^๕ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๑ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๔.

^๖ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๕ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๔.

^๗ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๔.



แผนภาพที่ ๔.๒ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปิยวาจา

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวในด้านปิยวาจาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก คำพูดที่เป็น ปิยวาจา นั้นต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ด้วยคำพูดที่เป็นมิตร และเต็มใจที่จะแนะนำต่าง ๆ และที่สำคัญคำพูดทุกคำพูดนั้นต้องแสดงถึงความจริงใจ ไม่พูดเท็จ หรือพูดเพี่ยงเพื่อให้พ้นหน้าที่ไปเท่านั้น เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรที่จะต้องพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่ง เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ และเว้นจากการพูดเพื่อเจ้านั่นเอง

๓. อัตถจริยา (การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น) เป็นการประพฤตินที่เป็นประโยชน์ต่อกัน และกัน อีกนัยหนึ่งก็คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สถาบัน สังคม ที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษพึงควรละเว้นไม่กระทำ ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ และสามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ได้ทุกโอกาส ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เต็มใจ

และเต็มกำลังความสามารถ คอยช่วยเหลือประชาชนในการติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ คอยช่วยอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนในการดำเนินการด้านเอกสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และไม่ทำให้เสียเวลาในการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารต่างๆ ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้การทำงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนในด้านอัตถจริยานั้น ต้องเป็นการทำงานด้วยใจ ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน คอยช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการแก่ประชาชนเช่นนี้ถือได้ว่าเป็นการบำเพ็ญให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติสิ่งที่เป็นประโยชน์ซึ่งกัน และกัน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ด้วยกำลังความคิด กำลังกาย และกำลังทรัพย์ การทำตนให้เป็นประโยชน์เท่าที่จะทำได้ เช่น ส่งเสริมให้ผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดี การช่วยเหลือผู้อื่นจะทำให้หมู่คณะ และสังคม และประเทศชาติมีความก้าวหน้า ได้รับความสำเร็จในสิ่งต่างๆ เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวไว้ว่า

“...เราต้องเต็มใจที่จะให้บริการ เอาตัวเราเข้าไปช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อ การให้บริการแก่ประชาชนนั้น มันต้องเกิดมาจากจิตสำนึกที่ดี เรียกว่าจิตอาสา มีจิตอาสาที่จะคอยช่วยเหลือแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องเอกสารที่ใช้ บางครั้งประชาชนต้องใช้เอกสารประกอบหลายอย่าง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องคอยช่วยเหลือ และให้คำแนะนำ จะได้สะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการ...”^๘

“...ในการทำงานที่ต้องให้บริการประชาชนนั้นต้องช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และด้วยกำลังใจในยามที่ประชาชนประสบปัญหา และมาขอคำปรึกษา เพราะมุ่งหวังจะได้รับทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง ยิ่งถ้าเป็นชาวบ้านที่เป็นผู้สูงอายุยังต้องให้การดูแลเป็นพิเศษ เพราะกลุ่มคนเหล่านี้ อาจจะหลงๆ ลืมๆ ได้...”

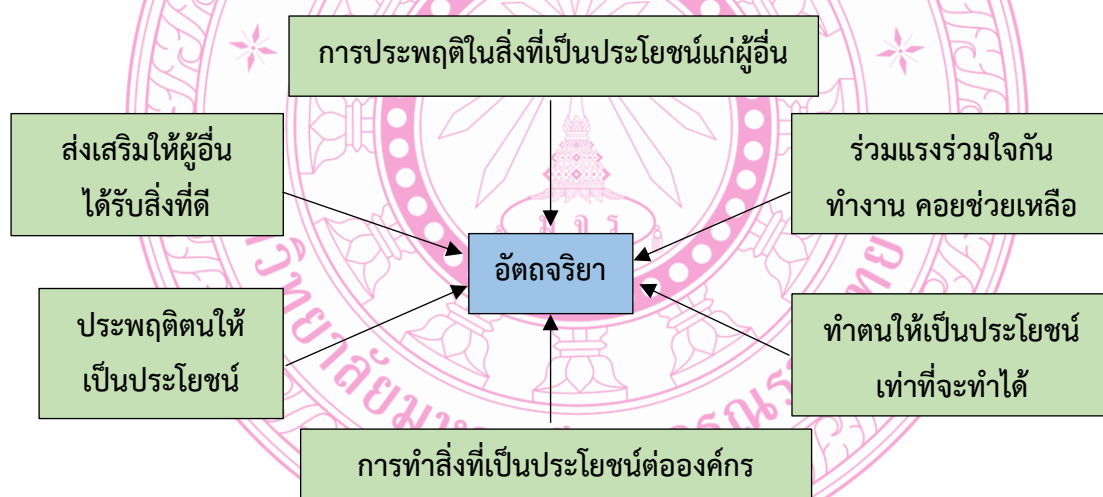
“...เราต้องคิดเสมอว่า เราเป็นผู้ให้ ไม่ใช่ผู้รับ เพราะฉะนั้นผู้ให้ต้องคอยดูแลช่วยเหลือหรือทำแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ต่อองค์กร ต่อหน่วยงาน ต่อสังคม จึงจะสามารถทำให้การบริการได้รับการยกย่องสรรเสริญ ในการให้บริการแก่ประชาชนจึงต้องประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ และสามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ได้ทุกโอกาส...”^๙

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น เข้าอยู่ในอัตถจริยาด้วย เพราะเป็นการช่วยเหลือทั้งกำลังกาย

^๘ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๔.

^๙ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๔.

กำลังความคิด และกำลังใจ เพื่อให้ปัญหาที่ประชาชนผู้มารับบริการประสบอยู่นั้นได้รับการคลี่คลาย เพราะการให้บริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดี จะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน หากจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การให้บริการประชาชนในด้านอัตถจริยานั้น ไม่ได้กำหนดว่าจะต้องเป็นภาระหน้าที่ของใคร แต่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคน ที่ให้บริการซึ่งเกิดขึ้นมาจากจิตสำนึกเอง การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังแรงกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับ ทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย ดังแสดงในแผนภาพที่ ๔.๓



แผนภาพที่ ๔.๓ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอัตถจริยา

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวในด้านอัตถจริยานั้น เป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสาเพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่างๆ อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านความคิด และการกระทำ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่ และเต็มใจเพื่อมุ่งประโยชน์ให้กับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่เอง จะต้องมิจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ถือได้ว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว นั้น เป็นการบำเพ็ญให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติสิ่งที่เป็นประโยชน์ซึ่งกัน และกัน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

Copyright of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus.

ผลตอบแทน ด้วยกำลังความคิด กำลังกาย และกำลังทรัพย์ การทำตนให้เป็นประโยชน์เท่าที่จะทำได้ ส่งเสริมให้ผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดี การช่วยเหลือผู้อื่นจะทำให้หมู่คณะ และสังคม และประเทศชาติมีความก้าวหน้า ได้รับความสำเร็จในสิ่งต่างๆ เป็นอย่างดี

๔. สมนัตตตา (การวางตัวให้เหมาะสม เสมอต้นเสมอปลาย) ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย เป็นการปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ เป็นเพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน ไม่เอาเปรียบ ร่วมเผชิญ และแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์สุขร่วมกัน ไม่ถือเราถือเขา รู้จักผูกมิตรกับผู้อื่น เช่น ในยามที่ตนตกทุกข์ได้ยากก็ไม่ทอดทิ้งยังช่วยเหลือ ย่อมเกิดความสุข และความสามัคคีในหมู่คณะ สมนัตตตานี้ยังเป็นการรักษาระเบียบวินัยที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม มีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ประชาชน เพราะถือว่าการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันนั้นเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ได้ เป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะข้าราชการได้รับเงินเดือนจากเงินภาษีของประชาชนทุกคน ดังนั้นแล้วการให้บริการจึงต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ดังจะเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวไว้ว่า

“...เราต้องให้บริการกับเขาด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับคนนั้นคนนี้เป็นอย่างดี คนรวย มีที่เงินเยอะก็ให้บริการดี ส่วนคนจน ที่เงินน้อย ก็ให้บริการไปอย่างนั้น อันนี้ไม่ได้ ไม่มีความเป็นธรรม ลำเอียง ถ้าเราทำได้ประชาชนก็จะประทับใจเอง...”^{๑๐}

“...อีกอย่างหนึ่งที่เรามักจะเห็นกันบ่อยๆ คือเรื่องของพวกพ้อง หรือคนมีเส้นสาย เราต้องแยกแยะให้ออก และต้องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง บางคนมาถึงได้ไม่นาน ดำเนินการเสร็จก่อนคนที่มานั่งรอ แบบนี้ก็ไม่ได้...”^{๑๑}

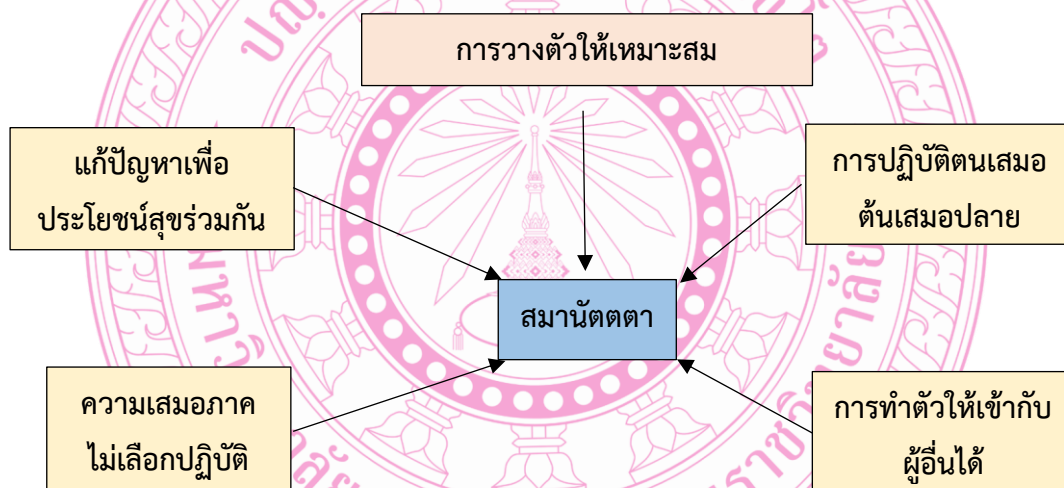
“...การให้บริการแก่ประชาชนต้องให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีกระบวนการรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชน ยิ่งถ้าหน่วยงานเทศบาลมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

^{๑๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๑ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๔.

^{๑๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๒ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๔.

เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้อีเมลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต ยิ่งจะทำให้การให้บริการแก่ประชาชนสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น...”^{๑๒}

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีนั้นต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาคกับทุกคน ไม่เลือกชนชั้นวรรณะในการให้บริการ ถือได้ว่าหลักสมานัตตตานี้เป็นการสร้างความเท่าเทียมกันให้เกิดขึ้นในสังคม และในการให้บริการก็เป็นความจำเป็นอย่างหนึ่งที่จะต้องให้บริการด้วยความเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการด้วย อย่างไรก็ตาม การให้บริการที่เป็นธรรมนั้นเป็นการให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกชนชั้นวรรณะในการให้บริการ ไม่มีการแบ่งการให้บริการออกเป็นระดับชั้นตามฐานะ ซึ่งการให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้เป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังแสดงในแผนภาพที่ ๔.๔



แผนภาพที่ ๔.๔ แสดงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ด้านสมานัตตตา

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวในด้านสมานัตตตานี้ สมานัตตตาเป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจำเป็นอย่างหนึ่งที่จะต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ความเท่าเทียมทางสิทธิในการรับบริการมีเสมอเหมือนเท่ากันทุกคน การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้ เป็นความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนมากที่สุด เพราะ

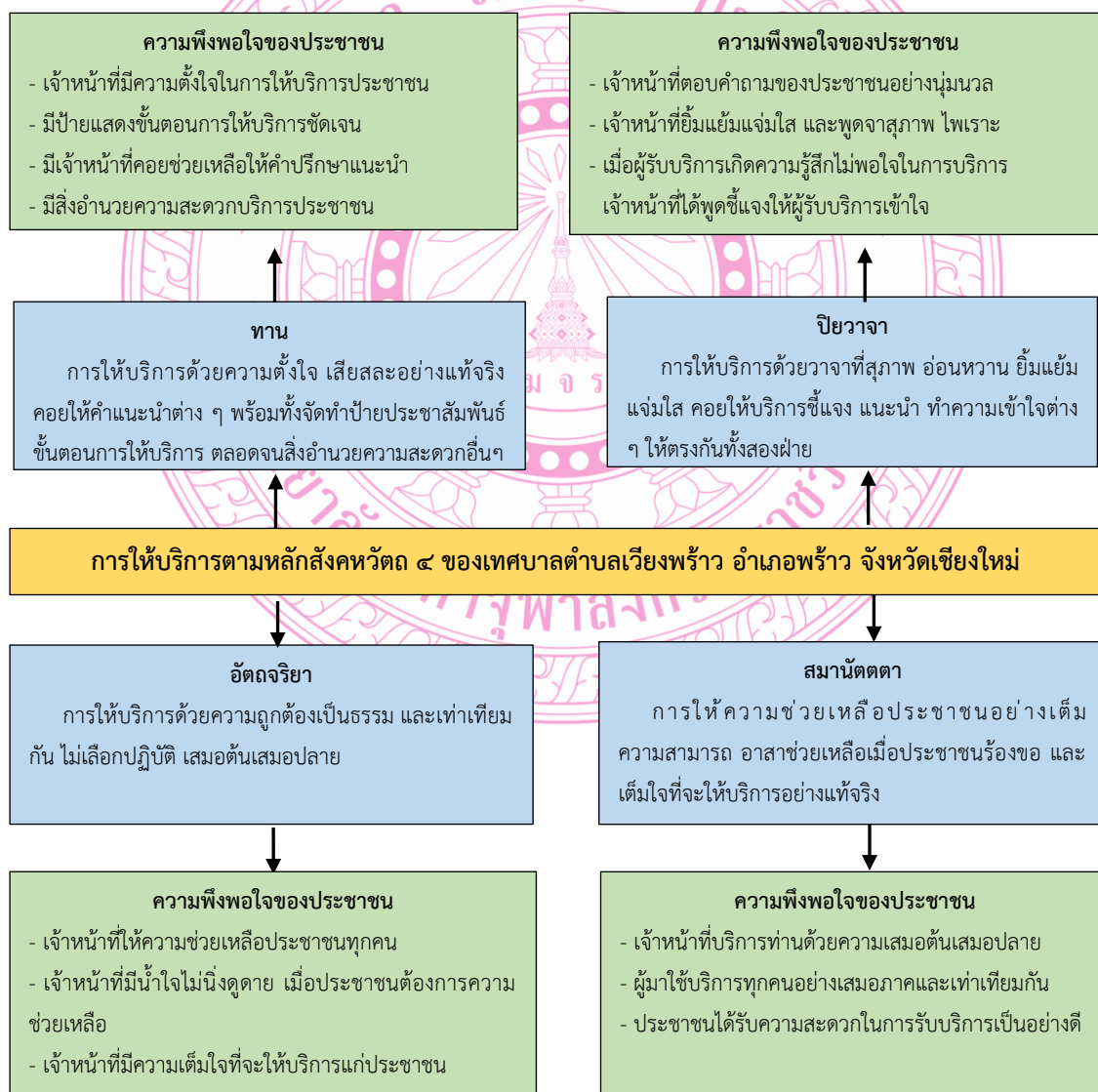
^{๑๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๔.

ประชาชนจะไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ตลอดจนการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอกันเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

๔.๔ องค์ความรู้

๔.๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์ใช้ หลักสัทธิคุณธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ดังแผนภาพที่ ๔.๕



ภาพที่ ๔.๕ แสดงองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

Copyright of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus.

๑) ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม อันได้แก่ หลักสัคคหัตถุธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ด้านตาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านตาม ซึ่งหมายถึง การให้บริการ โดยการเสียสละ ช่วยเหลือให้ความรู้คำแนะนำโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการให้บริการที่ดีนั้นย่อมเกิดขึ้นมาจากการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้มารับบริการให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ระดับความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยโดยองค์รวมทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก (๓.๙๓ = มาก) บ่งชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการประชาชนด้วยความเสียสละอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย ก่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งการให้บริการแก่ประชาชนนั้นต้องทำด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถด้วย ในส่วนของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ซึ่งผลการวิจัยโดยองค์รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (๓.๙๘ = มาก) สามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแนะนำได้

๒) ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม อันได้แก่ หลักสัคคหัตถุธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ด้านพิจารณา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพิจารณา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยมีการพูดจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวส่อเสียด หรือพูดเสียงดัง พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อธิบายให้ชัดเจน และเข้าใจ การพูดที่เป็นปัญาจะจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและการปฏิบัติงานต่างๆ คำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวานย่อมนำมาซึ่งความประทับใจของผู้ฟัง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนจะต้องมีปัญาจะในการให้บริการด้วย

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยโดยองค์รวมทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก (๓.๙๓ = มาก) บ่งชี้ให้เห็นว่า การให้บริการมีการใช้ปียาจาเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในระดับที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความไพเราะอ่อนหวานในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดี ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เป็นการให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการด้วย

๓) ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม อันได้แก่ หลักสัจจัตถุธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักสัจจัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอรรถจริยา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นการให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ ของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นการให้บริการที่นอกเหนือไปจากหน้าที่หลักที่ปฏิบัติอยู่ เป็นการให้บริการที่เน้นจิตอาสาเป็นสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือประชาชนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งอาจเป็นการช่วยเหลือในเรื่องของเอกสารหลักฐานต่างๆ การติดต่อกับฝ่ายต่างๆ ซึ่งในสำนักงานเทศบาลนั้น มีฝ่ายปฏิบัติงานต่างๆ มากมาย และจำเป็นที่จะต้องใช้อักษรหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความสับสนได้ จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือติดต่อกับฝ่ายต่างๆ และคอยแนะนำด้านเอกสารหลักฐานต่างๆ ด้วย

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน อธิบายด้านเอกสารที่ใช้ในราชการ อธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และระเบียบขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง และเจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งผลการวิจัยโดยองค์รวมทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก (๓.๙๓ = มาก) สามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ เพื่อให้งานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลไปถึงการให้บริการในด้านอื่นๆ ที่สะดวกรวดเร็วด้วย ซึ่งการให้บริการในด้านอรรถจริยานี้ เป็นการให้บริการที่เน้นในเรื่องของจิตอาสา ซึ่งเป็นการให้บริการด้วยใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการอยู่เสมอ

๔) ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม อันได้แก่ หลักสัจจัตถุธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตดา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตดา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน การวางตนได้อย่างเหมาะสมต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการที่เสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติสำหรับบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

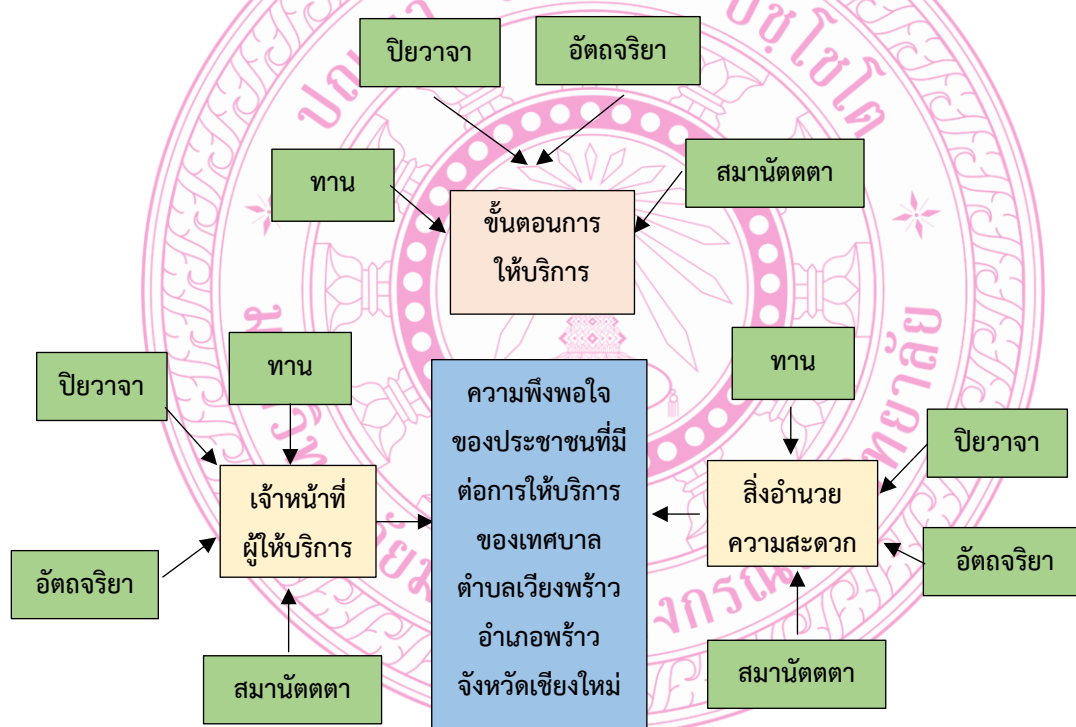
ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตดา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งผลการวิจัยโดยองค์รวมทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก (๓.๙๓ = มาก) เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติงานเคยปฏิบัติเช่นใดก็ปฏิบัติเช่นนั้น และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไปด้วย โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งข้าราชการจะต้องมีความรักในศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ มีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความลำเอียง ไม่ปฏิบัติงานด้วยความมีอคติ ซึ่งย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับเชื่อถือ ผลจากการให้บริการโดยใช้หลักสมานัตตตามาประยุกต์ใช้นั้น ย่อมก่อให้เกิดความไว้วางใจจากประชาชนในการรับบริการว่าจะไม่ถูกกลั่นแกล้งจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ผลจากการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้นั้น เป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแนะนำได้ ซึ่งในทางพุทธธรรมแล้วถือได้ว่าเป็นการให้ทานอย่างหนึ่ง ส่วนการให้บริการมีการใช้ปิยวาจาเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในระดับที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความไพเราะอ่อนหวานในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดี ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เป็นการให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการด้วย ต่อด้วยการให้บริการในด้านอัตถจริยา เป็นการให้บริการที่เน้นใน

เรื่องของจิตอาสา ซึ่งเป็นการให้บริการด้วยใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการอยู่เสมอ และผลจากการให้บริการโดยใช้หลักสมานัตตตามาประยุกต์ใช้นั้น ย่อมก่อให้เกิดความไว้วางใจจากประชาชนในการรับบริการว่าจะไม่ถูกกลั่นแกล้งจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

๔.๔.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

จากวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปองค์ความรู้ที่สังเคราะห์ได้จากการวิจัย ตามแผนภาพที่ ๔.๖



ภาพที่ ๔.๖ แสดงองค์ความรู้ที่สังเคราะห์ได้จากการวิจัย

๔.๔.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยการเสียสละช่วยเหลือให้ความรู้

คำแนะนำโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่งเป็นสิ่งที่การให้บริการจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะการให้บริการที่ดีนั้นย่อมเกิดขึ้นมาจากการช่วยเหลือให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และบริการทุกคนอย่าเท่าเทียมกัน (๓.๙๗ = มาก) ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการประชาชนด้วยความเสียสละอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย ก่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งการให้บริการแก่ประชาชนนั้นต้องทำด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถด้วย จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เราต้องให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการและประชาชนอย่างเต็มที่ กำลังความสามารถ ชี้แจง แนะนำระเบียบ และข้อกฎหมายเกี่ยวกับการติดต่องานให้เกิดความกระจ่างรวมตลอดถึงมีความเต็มใจในการให้บริการด้วย...”^{๑๓} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของการมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติ เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต (๓.๙๕ = มาก) สามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแนะนำได้จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การให้บริการแก่ชาวบ้านก็ให้บริการด้วยการช่วยเหลือในการตอบข้อซักถามต่างๆ ของชาวบ้านด้วยจิตสาธารณะ โดยเราต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกด้านเอกสารต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย...” เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังกัด ๔ ด้านปิยวาจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว

^{๑๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๔ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๔.

อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปียวจา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยการพูดจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ไม่ก้าวร้าว ไม่ส่อเสียด หรือเอ็ดตะโร พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อธิบายให้ชัดเจน และเข้าใจ การพูดที่เป็นปียวจาจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และการปฏิบัติงานต่างๆ คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวานย่อมนำมาซึ่งความประทับใจของผู้ฟัง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีปียวจาในการให้บริการด้วย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปียวจา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้ม วาจาสุภาพ และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกายสะอาด เรียบร้อย (๓.๙๒ = มาก) และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล (๓.๙๗ = มาก) สามารถบ่งชี้ให้เห็นได้ว่า การให้บริการ มีการใช้ปียวจาเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในระดับที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความไพเราะอ่อนหวานในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดี ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เป็นการให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการด้วย จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ปียวจาที่ว่าเป็นการพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน แสดงถึงการให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาของประชาชน ประกอบกับสัจจะ คือ ความจริงใจ ไม่พูดความเท็จ ไม่พูดจาก้าวร้าว หยาบคาย พูดในสิ่งที่ประโยชน์ เหมาะสมกับกาลเทศะ...”^{๑๔} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๔.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอรรถจริยา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยทาดนให้เป็นประโยชน์ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นการให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นการให้บริการที่นอกเหนือไปจากหน้าที่หลักที่ปฏิบัติอยู่ เป็นการให้บริการที่เน้นจิตอาสาเป็นสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือประชาชนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งอาจเป็นการช่วยเหลือในเรื่องของเอกสารหลักฐานต่างๆ การติดต่อกับฝ่ายต่างๆ ซึ่งในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีฝ่ายปฏิบัติงานต่าง ๆ มากมาย และ

^{๑๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔.

จำเป็นที่จะต้องใช้ออกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความสับสนได้ จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือติดต่อฝ่ายต่าง ๆ และคอยแนะนำด้านเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ด้วย

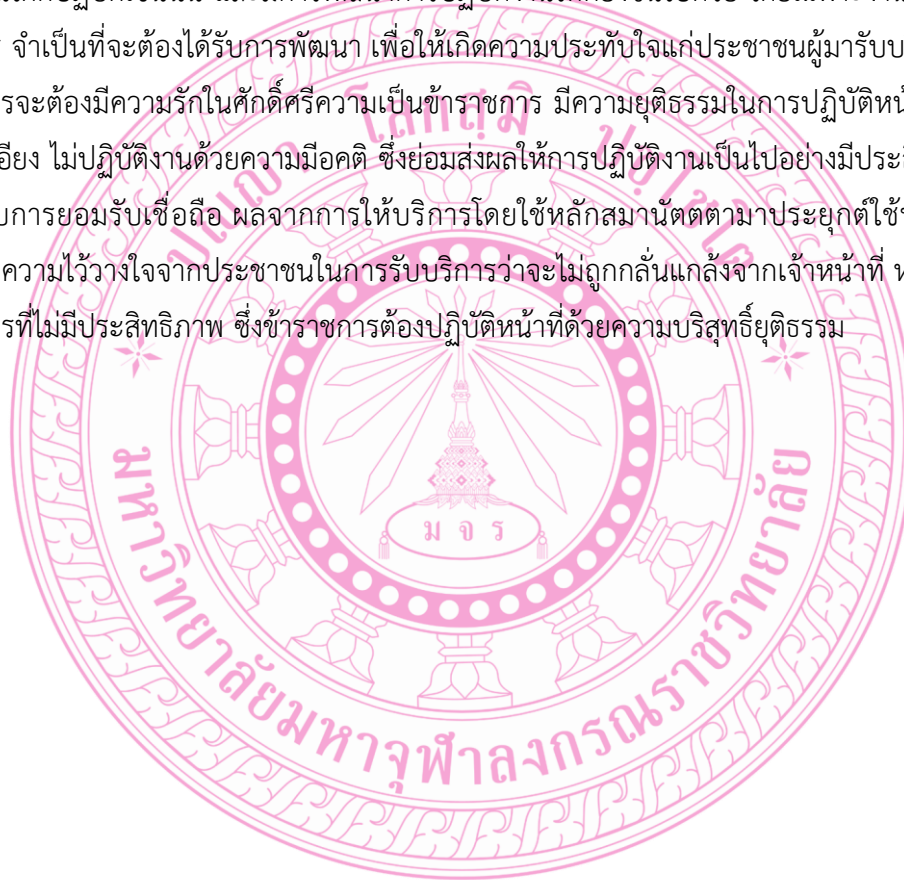
นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน อธิบายด้านเอกสารที่ใช้ในราชการ อธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (๓.๙๗ = มาก) สามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ เพื่อให้งานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลไปถึงการให้บริการในด้านอื่น ๆ ที่สะดวกรวดเร็ว ด้วย ซึ่งการให้บริการในด้านอัตถจริยานี้ เป็นการให้บริการที่เน้นในเรื่องของจิตอาสา ซึ่งเป็นการให้บริการด้วยใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการอยู่เสมอ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การเอาตัวเราเข้าไปช่วยเหลือคนมาติดต่อกับที่ดินนั้นมันต้องเกิดมาจากจิตสำนึกที่ดี เขาเรียกว่าจิตอาสา มีจิตอาสาที่จะคอยช่วยเหลือแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องเอกสารนี้สำคัญมาก เพราะมีเอกสารประกอบมายากกอง ซึ่งเจ้าหน้าที่เองต้องคอยช่วยเหลือ จะได้รวดเร็ว...”^{๑๕} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๔.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังกัด ๔ ด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังกัด ๔ ด้านสมานัตตตา ซึ่งหมายถึง การให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน การวางตนได้อย่างเหมาะสมต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ การให้บริการในด้านอัตถจริยา นี่เป็นการให้บริการที่เสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติสำหรับบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

^{๑๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๔.

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของ เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการอธิบายข้อมูล และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และบริการทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน (๓.๙๗ = มาก) เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติงาน เคย ปฏิบัติเช่นใดก็ปฏิบัติเช่นนั้น และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไปด้วย โดยเฉพาะงานด้านการ ให้บริการ จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่ง ข้าราชการจะต้องมีความรักในศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ มีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความลำเอียง ไม่ปฏิบัติงานด้วยความมือคด ซึ่งย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับเชื่อถือ ผลจากการให้บริการโดยใช้หลักสมานัตตมาประยุกต์ใช้นั้น ย่อม ก่อให้เกิดความไว้วางใจจากประชาชนในการรับบริการว่าจะไม่ถูกกลั่นแกล้งจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับ การบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม



บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และ๓) เพื่อประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒ ตำบล ๑๒ หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น ๔,๘๗๑ คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโรยามาเน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๓ คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique) จากนั้นทำการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

Copyright of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus.

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๐ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๐ และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๐

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง ๓ ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = ๓.๘๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๕ และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๖ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๙๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๙๕) ได้แก่ ข้อที่ ๔ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๖) ได้แก่ ข้อที่ ๑ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๘๖) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๙๗) ได้แก่ ข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๖) ได้แก่ ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้ม วาจาสุภาพ และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๙๘) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =

๔.๐๓) ได้แก่ ข้อที่ ๒ สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๙๔$) ได้แก่ ข้อที่ ๑ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ จุดที่รับติดต่อมีความสะดวก อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน และข้อที่ ๓ บริเวณภายในสำนักงาน และห้องน้ำ มีความสะอาด มีที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียด และเพียงพอต่อการให้บริการ

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักสัคคหัตถ์ ๔ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ในด้านการทานนั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดถึงการชี้แจงสิ่งต่าง ๆ ที่ประชาชนสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในด้านเอกสาร ซึ่งมีความยุ่งยากเพราะต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก การให้คำแนะนำแก่ประชาชนจึงถือเป็นการให้ทานด้วยอย่างหนึ่ง

๒) ด้านปิยวาจา

พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ในด้านการปิยวาจา นั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก คำพูดที่เป็นปิยวาจา นั้นต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยคำพูดที่เป็นมิตร และเต็มใจที่จะแนะนำต่าง ๆ และที่สำคัญคำพูดทุกคำพูดนั้น ต้องแสดงถึงความจริงใจ ไม่พูดเท็จ หรือพูดเพ้อเพื่อให้พ้นหน้าที่ไปเท่านั้น

๓) ด้านอัตถจริยา

พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการอัตถจริยานั้น เป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสา เพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่าง ๆ อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านความคิด และการกระทำ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อมุ่งประโยชน์ให้กับผู้อื่นอย่างแท้จริง

๔) ด้านสมานัตตตา

พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ในด้านการสมานัตตานั้น เป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจำเป็นต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ และต้องให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ความเท่าเทียมทางสิทธิในการรับบริการมีเสมอเหมือนเท่ากันทุกคน การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้ มีความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนมากที่สุด เพราะประชาชนจะไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่มีการให้บริการที่ดี มีคุณภาพในระดับหนึ่ง และหากมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา อาจทำให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

๑) จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี เป็นความตั้งใจในการให้บริการนั้นเป็นการให้ทานอย่างหนึ่งเช่นกัน ซึ่งถือได้ว่าการให้ทานด้วยการให้บริการอย่างตั้งเจอนั้นย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต เป็นความตั้งใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในเรื่อง อตถจริยาอย่างหนึ่งเช่นกัน และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีกระบวนการรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชน เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในเรื่องของสมานัตตตา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพล พาณิชัยวิบูลย์^๑ ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ด้านประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ด้านความสะดวกสบาย ด้านความทั่วถึงกับ ด้านความรวดเร็วและด้านความเป็นธรรมตามลำดับ ข้อเสนอแนะเนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงควรมีการวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้นำชุมชนร่วมกันวางแผน จัดให้มีการรวบรวมข้อมูล ปัญหา ความต้องการของประชาชน มีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปความจำเป็นก่อน – หลัง มีการจัดสรรงบประมาณ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ และการติดตามประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว ก็

^๑ ญัฐพล พาณิชัยวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕).

ดำเนินการตามแผนหรือโครงการของแต่ละด้านอย่างเป็นรูปธรรมและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาตุสร บุญราวีกุล^๒ ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีจิตสำนึกและความตระหนักในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาระบบการคมนาคม และ สาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนกับความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุและรายได้ต่อเดือนของประชาชนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน พบว่า การศึกษา และอาชีพของ ประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่ แตกต่างกัน

๒) จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๖ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักสังคหวัตถุ ๔ ในเรื่อง ของปิยวาจา ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะเป็นขั้นตอนแรกของการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นสิ่งเริ่มต้นของการให้บริการที่ดี ที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม^๓ (พริมนิวงศ์) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลใน อำเภออุ้มผาง

^๒ มาตุสร บุญราวีกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕).

^๓ พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พริมนิวงศ์), “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลใน อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

จังหวัดตาก ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนา และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อม และจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกจิตใจประชาชน และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านปิยวาจาเป็นการพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติ ไม่พูดเท็จ ก้าวร้าว หยาบคาย การพูดที่เป็นปิยวาจาต้องพูดออกมาจากใจจริง ไม่มีความเสแสร้งแกล้งพูด ปิยวาจาเป็นการพูดที่ไม่ต้องลงทุนใดๆ เลย ใช้เพียงความจริงใจเท่านั้นในการพูด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องใช้หลักการพูดที่เป็นปิยวาจาในการให้บริการ เพราะคำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นเป็นที่ชื่นชอบของคนทั้งหลายอยู่แล้ว การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาในการให้บริการนั้น ย่อมก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของประจักษ์ นาคเพชรรัตน์โรจน์^๔ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งท่องเที่ยว สิ่งสาธารณูปโภค รองลงมาคือ ด้านส่งเสริมเอกลักษณ์ทางสังคม ด้านการสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขและเมืองปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ และพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคล ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๙๘ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลในด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ในเรื่องสถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียด มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ และมีอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ว่าด้วยเรื่อง ทาน อตถจริยา และ

^๔ ประจักษ์ นาคเพชรรัตน์โรจน์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๒).

สมานัตตตา ซึ่งมีความเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง ซึ่งการให้บริการด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ นี้เป็นการทำด้วยจิตอาสาในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการมุ่งประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^๕ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ส่วนณัฐพล พาณิชยวิบูลย์^๖ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า การจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงควรมีการวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้นำชุมชนร่วมกันวางแผน จัดให้มีการรวบรวมข้อมูล ปัญหาความต้องการของประชาชน มีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปความจำเป็นก่อน – หลัง มีการจัดสรรงบประมาณ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ และการติดตามประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว ก็ดำเนินการตามแผน หรือโครงการของแต่ละด้านอย่างเป็นรูปธรรม และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ นี้เป็นการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เต็มใจ และเต็มกำลังความสามารถ คอยช่วยเหลือการติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน ง่ายต่อการเดินทางมารับบริการจุดที่รับผิดชอบมีความสะดวก อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ และมีอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

^๕ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^๖ ณัฐพล พาณิชยวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙).

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) เทศบาลตำบลเวียงพร้าวควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล โดยการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานทุกๆ ด้าน

๒) ควรสร้างจิตอาสาให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความจริงใจ และเต็มใจที่จะให้บริการ และควรสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการที่เป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับความยุติธรรมในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาล

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

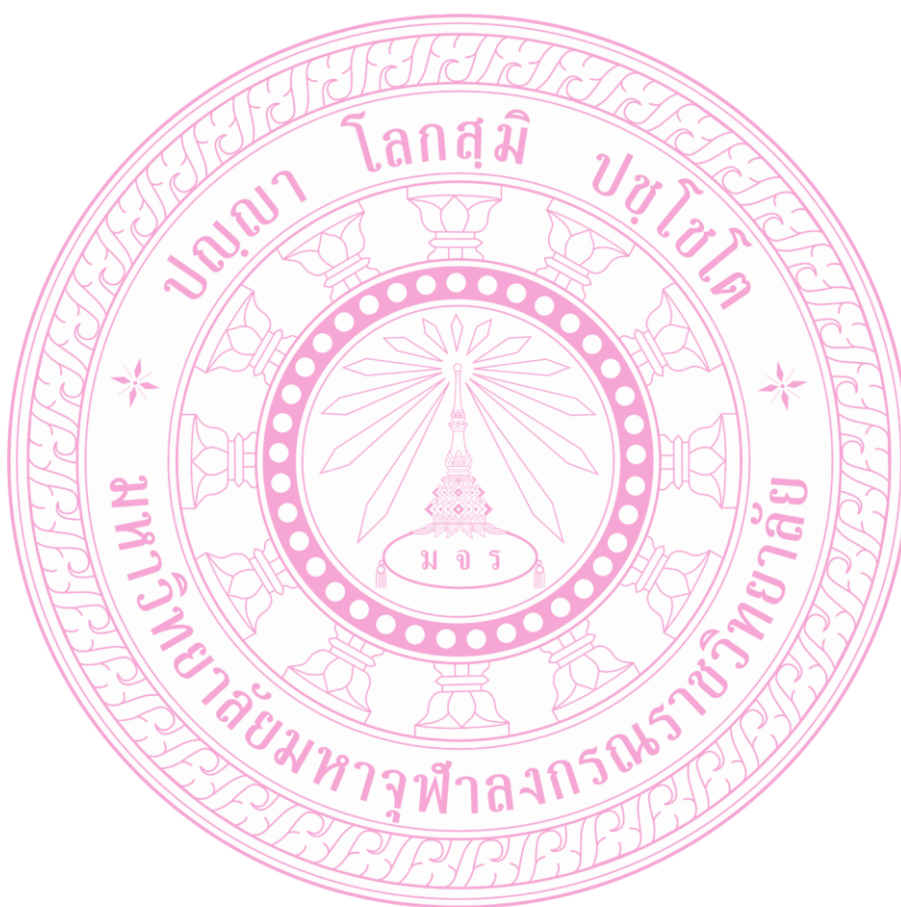
๑) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรพูดจาด้วยความไพเราะ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจส่งผลต่อคำพูดที่ไม่เป็นปียวาจาในการให้บริการแก่ประชาชนได้ ควรให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน หากเกิดปัญหาใดๆ ก็สามารถแก้ไขได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการให้บริการในกรณีจำเป็น

๒) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนให้มากขึ้น คอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะด้านเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้จำนวนมาก ซึ่งผู้มารับบริการอาจเกิดความสับสน อาจทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อเสียเวลา และควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกคน ให้เกียรติผู้มารับบริการและการทำงานควรปฏิบัติให้เหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจัดทำ ☐ ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว เพื่อตรวจสอบระดับความคิดเห็น และความต้องการของประชาชนในการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นเรื่องที่สนใจของประชาชนโดยทั่วไป เนื่องจากเกิดปัญหาความไม่ชอบมาพากลในการจัดซื้อจัดจ้าง ในหลายพื้นที่ของประเทศไทย

๒) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของเทศบาลตำบลต่างๆ ที่มีขนาดเดียวกัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกเทศบาล ที่อยู่ในระดับเดียวกัน



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กรมพล ท่องธรรมชาติ และคณะ. การเมืองและการปกครองไทย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕.

_____. การเลือกตั้ง พรรคการเมืองและเสถียรภาพของรัฐบาล. กรุงเทพมหานคร : มาสเตอร์เพรส, ๒๕๕๘.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๖.

_____. การปกครองท้องถิ่นไทย, กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๐.

โกวิท พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. อะไร ทำไม อย่างไร อบต. ประชาธิปไตยของประชาชนในชนบท. เอกสารโครงการส่งเสริมสตรีเข้ามีส่วนร่วมในอบต. พ.ศ. ๒๕๓๙. เชียงใหม่ : ศูนย์ศึกษาเพื่อพัฒนาสตรีล้านนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.

ชาย โพธิ์สีดา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์, ๒๕๕๐.

ชาญชัย เหล่าจิตรอาภรณ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต, ๒๕๕๗.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๓.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๕๔.

บุญใจ ศรีสถิตนรากร. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย : คุณสมบัติของการวัดเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

บุญสิริ ขวลิตธารง. ธรรมโอสถ. กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ : สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

ประภาส ปิ่นตบแต่ง. ความเปลี่ยนแปลงในสังคมไทย : ประชาธิปไตยบนความเคลื่อนไหว. (กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สนว.). กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๘.

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดขอนแก่น เขต ๓ ๑๙ เมษายน ๒๕๒๖. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์, ๒๕๒๗.

_____. ข้าราชการไทย : ความสำนึกและอุดมการณ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑.

พรอัมรินทร์ พรหมเกิด. สังคมวิทยาการเมือง. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๖.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคนไปสู่ประชาธิปไตย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). รัฐศาสตร์และจริยธรรมนักการเมืองแนวพุทธ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๔๘.

_____. พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๔.

_____. ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๐.

_____. ประวัติศาสตร์สังคมและการเมืองไทย. (พิมพ์ครั้งที่ ๓) นนทบุรี : ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณการพิมพ์. ๒๕๔๐.

เรมวอล นันท์ศุภวัฒน์. ภาวะผู้นำทางพฤติกรรมในองค์กร. เชียงใหม่ : นพบุรีการพิมพ์, ๒๕๕๘.

วิทยา นภาศิริกุลกิจ, สุรพล ราชภัณฑารักษ์. พรรคการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑.

เสนีย์ คำสุข. รูปแบบการทำวิทยานิพนธ์ ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ ๓. นนทบุรี : สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เสนีย์ คำสุข. การเมืองไทยการเมืองของคนไทย. กรุงเทพมหานคร : รัฐสภาสาร, ๒๕๔๗.

สุจิต บุญบงการ และพรรคดี ผ่องแผ้ว. พฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งของคนไทย.

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗.

สุวิมล ตีรกานันท์. การเลือกใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ..

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

สุรวุฒิ ปัดไธสง. อำนาจและทรัพยากรทางการเมือง : ศึกษากรณีจอมพล ป.พิบูลสงคราม.

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร :

กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๖.

สุณีย์ อีรดากร. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยครูพระนคร, ๒๕๒๕.

สำเร็จ จันทสุวรรณ. สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๒. ขอนแก่น : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

อนุสรณ์ ลีมนณี และวรวัชชี ไรจนพล. ปรัชญาและวิธีการแสวงหาความรู้ทางรัฐศาสตร์และ

สังคมศาสตร์. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๖๑.

(๒) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์:

กัลยา รุ่งเรือง. “ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุน และการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา:

ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพัฒน์วิทยาการ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาบันธนาบาลใน

ประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์สาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและ

นโยบายสวัสดิการสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓.

ณัฐพล พาณิชนวิบูลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง

อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์

และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๙.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เดชะ สิทธิสุทธิ. “การสร้างฐานอำนาจทางการเมืองของกลุ่มการเมืองในการเมืองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่ม สันติธรรม ในเทศบาลเมืองนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. “ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับผู้ใหญ่และผู้ผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, กศ.ม.: มศว.ประสานมิตร, ๒๕๔๐.
- บุษกร องค์การ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา**, ๒๕๕๖.
- เบญจมาศ สีดัวง. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา**, ๒๕๕๖.
- ปภาณวิน ศิริรวง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา**, ๒๕๕๕.
- ประสาน เจริญศร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, ๒๕๕๙.
- ประเสริฐ สะภา. “การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาไชย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์”. **สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น สถาบันบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ**, ๒๕๕๔.
- พรกมล ชูบุญกุลพงษ์. “การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดกฎ ๔ ของศาลเยาวชน และครอบครัวกลาง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, ๒๕๕๙.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา), “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘.

พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (ไพรมณีนวงศ์). “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังกัด ๔ : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.

พิชยากร กาศสกุล. “ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๔.

พันธุ์บุปผา ไชยโชติ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอกาแพง จังหวัดจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน**. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑.

มณี จิตรมาศฐาน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานท้องถิ่น**. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑.

มาธูสร บุญราวิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์** : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕.

ศิริเพชร อมาตยานนท์. “การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงโสภะ”. **การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, ๒๕๔๘.

ศิวพร สัจจวัฒนา. การใช้หลักสังกัด ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุทธิณีย์ เกาเล็ก. “คุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง”.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๔.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. “ความคาดหวังในการเรียนการศึกษายาสามัญวิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงาน
 ในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.** กศ.ม.:
 มศว.ประสานมิตร, ๒๕๔๐.
- สาธิต เจริญสุข. “การสร้างฐานอำนาจทางการเมืองของ นายรามเนตร ใจกว้าง นายกเทศมนตรีนคร
 เกาะสมุยอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๖๐.
- สุนิสา วงศ์ยศ. “ภาวะผู้นำในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ลานนา อำเภอลอง จังหวัด
 แพร่”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.** บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐.
- สุเมธ เมฆาณิษฐ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง
 ขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต.** คณะ
 รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๒.
- เสาวนีย์ ชินสิทธิรัตน์. “การนำนโยบายการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นไปปฏิบัติ : ศึกษา
 เฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลพลวง กิ่งอำเภอเขาชะเมา จังหวัดจันทบุรี”.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัย
 บูรพา. ๒๕๕๐.
- อนุศักดิ์ เดชแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย
 กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
 ทั่วไป.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๓.
- อรุณีย์ กานต์สมเกียรติ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอ
 ปากท่อ จังหวัดราชบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :**
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๑.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัตถ์ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

(๓) บทความ:

จรัส สุวรรณมาลา. “วัฒนธรรมการเมืองท้องถิ่นในประเทศไทย”. **วารสารสถาบันพระปกเกล้า**. วารสารปีที่ ๕ ฉบับที่ ๓ (กันยายน - ธันวาคม ๒๕๕๐) : ๖๒.

มินตรา สารรักษา. “การเสริมสร้างศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อสม”. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๑. (พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๕๓) : ๓๙-๔๗.

สุรัชย์ ปิตุเตชะ. “ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง”. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์** ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๓) : ๗๑-๘๔.

สตีธร ธนานิธิโชติ. “ตระกูลการเมืองในระบอบประชาธิปไตยของไทย”. **วารสารสถาบันพระปกเกล้า**, ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๕๖) : ๕-๒๓.

(๔) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่และเอกสารอื่น ๆ :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมจริราช. **เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมจริราช. ๒๕๓๙.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, **ข้อมูลพื้นฐาน**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.wiangphrao.go.th/address.php>. [๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔]

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, **ข้อมูลประชากร**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.wiangphrao.go.th/address.php>. [๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔]

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว, **ข้อมูลหน่วยงาน**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.wiangphrao.go.th /address.php](http://www.wiangphrao.go.th/address.php). [๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔]

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุพัตรา จิตตเสถียร, วารสารสถาบันพระปกเกล้า, [ออนไลน์], ปี ๒๕๕๓ เล่มที่ ๑, แหล่งที่มา : <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/%E0%B8%81%E0>. [๕ มกราคม ๒๕๖๔].

๒. ภาษาอังกฤษ

Angus Campbell. **The American Voter**, New York: Wiley. 1960.

Badie, Bertrand, Dirk Berg-Schlosser, and Leonardo Morlino. **International encyclopedia of political science**. Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications. 2011.

Dahl, R.A. **Political Analysis**. New Delhi : Prentice Hall of India. 1975.

Getzels, J. W., James, M. and Ronall, F. C.. **Educational Administration as a Social Process**. New York: Harper and Row. 1964.

James David Barber. **Citizen politics: An Introduction to Political Behavior**. Chicago: Markham Publishing, 1969.

Mann, Michael. **The Sources of Social Power**. Volume I: A history of power from the beginning to A.D. 1760. Cambridge: Cambridge University Press. 1986.

Morgenthau, Hans J. **Politics among Nations: The Struggle for Power and Peace**. Fifth Edition. New York : Adfred – A – Knopt. 1973.

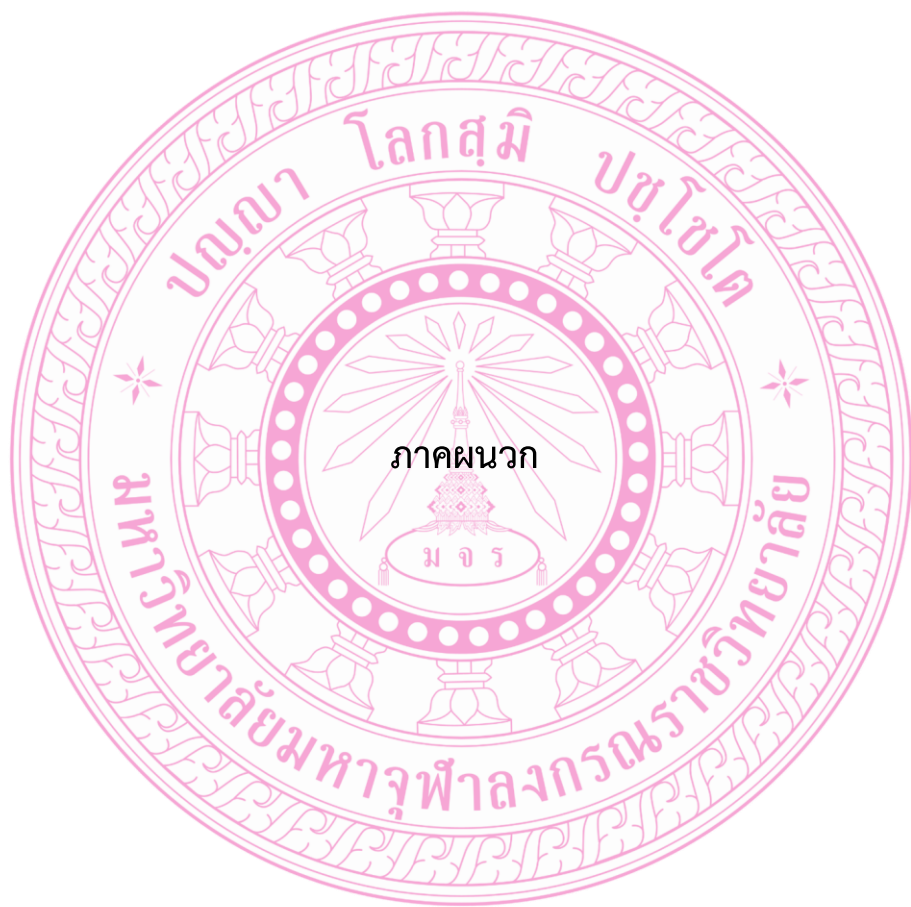
Mcmillan, Jame H. and Schumacher, Sally. **Research in Education**. The United States of America: Addison – Wesley Educational Publishers Inc. 1997.

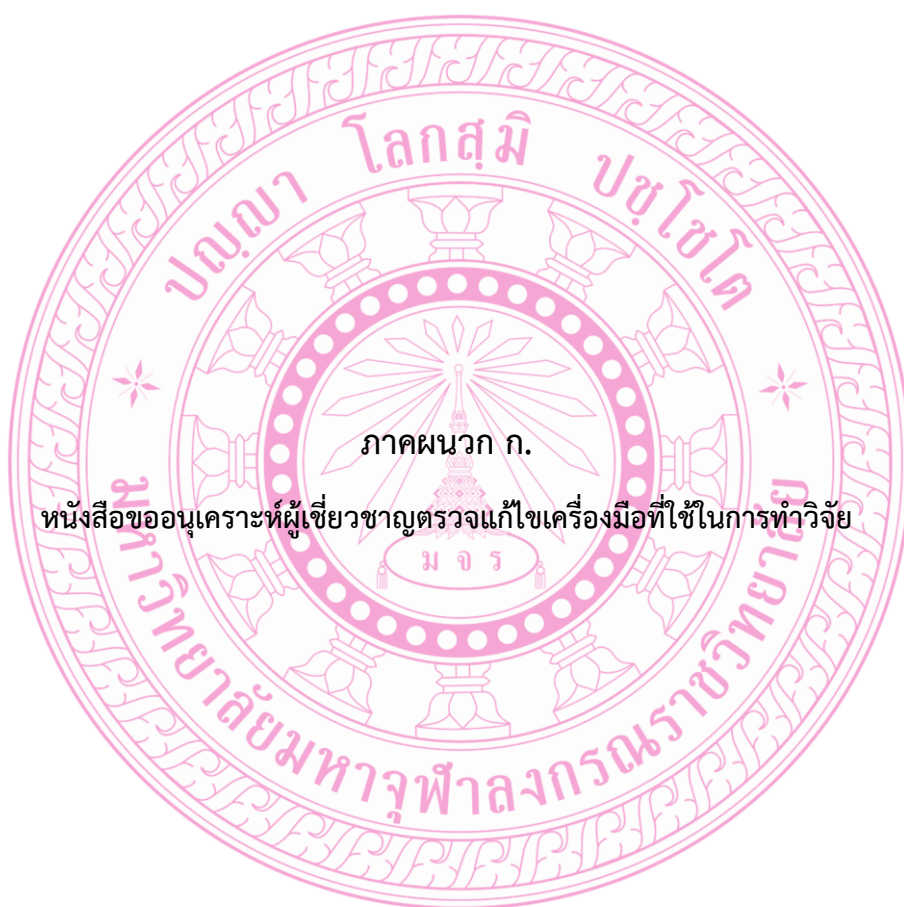
Neumann, T. W. and Sanford, R. M. **Cultural Resource Archaeology : An Introduction**. Walnut Creek : AltaMira Press. 2001.

Powell and Chamberlain. **Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation Through the Life Cycle**. Boston : Litter Brown. 1990.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press. 1966.
- William A. G. **“Constructing Social Protest” in Social Movements and Culture eds.** London: UCL Press. 1995.
- Strauss, A., & Corbin, J. 1998. **Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory** (2nd ed.). Thousand Oaks,CA: Sage.
- Vroom,Victor. **Work and Motivation**. NewYork: Jofhn Wiley and Sons,Inc. 1964.
- _____. **Management and Motivation**. New York : Mc Graw-Hill book Company. 1964.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry **Delivering Quality service balancing customer perception and Expectation**. New York: The Free-press. 1990.







บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์พะเยา
ที่ ๒๖ ๘๐๕๑/๒๕๖๔ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบใบเสร็จมีชื่อที่ใช้ในการทำสำเนาบัตร

เนติการ พระมหาวิเศษ เกษมพัฒน์, พ.ศ.

เนื่องด้วย นายธนวัฒน์ กิตา รหัสประจำตัวนิสิต ๒๕๑๐๒๐๕๐๕๕ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวอำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการทำงานวิจัย สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในการทำสำเนาบัตร เพื่อใช้เป็นใบเสร็จมีชื่อ ได้โดยความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขหรือข้อคิดเห็นในการทำสำเนาบัตร ดังที่ได้แนบมาพร้อมนี้ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัทยา วิเศษ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นายธนวัฒน์ กิตา
โทรศัพท์ 089 191 5516



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์พะเยา
ที่ ๒๖ ๘๐๕๑/๒๕๖๔ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบใบเสร็จมีชื่อที่ใช้ในการทำสำเนาบัตร

เจียน รวองศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง

เนื่องด้วย นายธนวัฒน์ กิตา รหัสประจำตัวนิสิต ๒๕๑๐๒๐๕๐๕๕ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวอำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการทำงานวิจัย สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในการทำสำเนาบัตร เพื่อใช้เป็นใบเสร็จมีชื่อ ได้โดยความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขหรือข้อคิดเห็นในการทำสำเนาบัตร ดังที่ได้แนบมาพร้อมนี้ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัทยา วิเศษ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นายธนวัฒน์ กิตา
โทรศัพท์ 089 191 5516



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์พะเยา
ที่ ๒๖ ๘๐๕๑/๒๕๖๔ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบใบเสร็จมีชื่อที่ใช้ในการทำสำเนาบัตร

เจียน รวองศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง

เนื่องด้วย นายธนวัฒน์ กิตา รหัสประจำตัวนิสิต ๒๕๑๐๒๐๕๐๕๕ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวอำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการทำงานวิจัย สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในการทำสำเนาบัตร เพื่อใช้เป็นใบเสร็จมีชื่อ ได้โดยความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขหรือข้อคิดเห็นในการทำสำเนาบัตร ดังที่ได้แนบมาพร้อมนี้ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัทยา วิเศษ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นายธนวัฒน์ กิตา
โทรศัพท์ 089 191 5516







ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”

ผลการคำนวณ และการแปลผลค่า IOC

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓			
๑	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

คำถาม ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓			
๑	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

Copyright of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus.

คำถาม ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓			
๑	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำถาม ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓			
๑	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	๑	๑	๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้



ภาคผนวก ค.
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของแบบสอบถาม

ที่ อว ๘๐๕๑/ว๐๒๘



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

เจริญพร นายเทศมนตรีตำบลแม่ปิง อำเภอพร้าวก้าว จังหวัดเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายธนวัฒน์ กิตา รหัสประจำตัวนิสิต ๖๓๑๐๒๐๕๐๑๕ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวอำเภอพร้าวก้าว จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอเจริญพรขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์ และดำเนินการต่อไป

(พระครูโสภณปริยัติสุธี, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์พะเยา

ผู้ประสานงาน : นายธนวัฒน์ กิตา

โทรศัพท์ 089 191 5516



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	15

Item Statistics

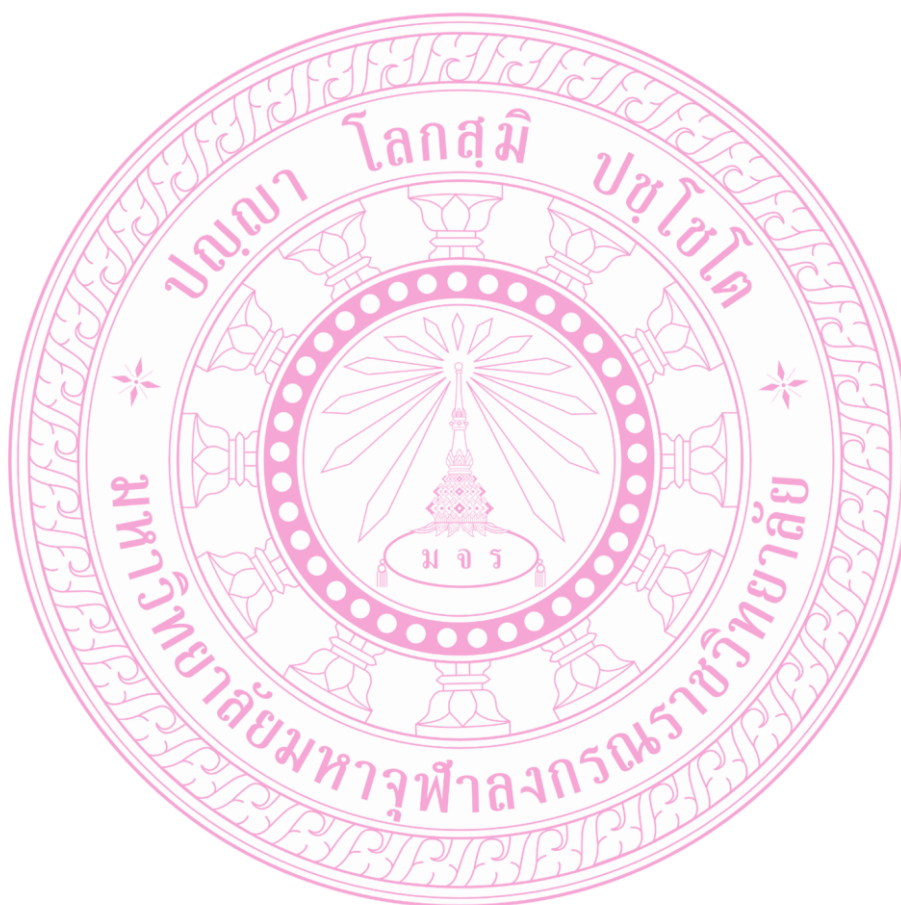
	Mean	Std. Deviation	N
a1	3.83	.950	30
a2	3.67	.922	30
a3	3.63	.718	30
a4	3.60	1.102	30
a5	3.93	.944	30
b1	3.80	.847	30
b2	3.87	.973	30
b3	3.93	.907	30
b4	3.87	.776	30
b5	3.70	.988	30
c1	4.07	.691	30
c2	3.97	.809	30
c3	4.00	.871	30
c4	3.97	.890	30
c5	4.03	.669	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	54.03	47.206	.619	.834
a2	54.20	47.476	.619	.834
a3	54.23	50.047	.553	.839
a4	54.27	45.651	.626	.833
a5	53.93	47.306	.615	.834
b1	54.07	50.754	.391	.847
b2	54.00	48.069	.531	.839
b3	53.93	49.582	.453	.843
b4	54.00	50.414	.469	.843
b5	54.17	50.351	.347	.850
c1	53.80	50.097	.574	.838
c2	53.90	51.817	.319	.850
c3	53.87	50.051	.436	.844
c4	53.90	51.197	.330	.850
c5	53.83	52.006	.387	.847

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
57.87	56.189	7.496	15





ที่ อว ๘๐๕๑/ว๐๒๘



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติครุฑอนุญาตให้บันทึกเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายธนวัฒน์ กิตา รหัสประจำตัวนิสิต ๖๓๑๐๒๐๕๐๑๕ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อกำหนด จึงใคร่ขออนุมัติครุฑอนุญาตให้บันทึกดำเนินการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะประกอบเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอเจริญพรขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาอนุมัติ และดำเนินการต่อไป

(พระครูโสภณปริยัติสุธี, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์พะเยา

ผู้ประสานงาน : นายธนวัฒน์ กิตา

โทรศัพท์ 089 191 5516





แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง :

๑. ชื่อผู้วิจัย นายธนวัฒน์ กิตา นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ๓) เพื่อประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๒. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๓. แบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ของตัวเลือกที่สอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และกรุณาเติมข้อมูล หรือเขียนอธิบายข้อมูลให้สมบูรณ์ สำหรับคำถามข้อที่เว้นพื้นที่ไว้ให้ตอบ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ๑๘-๓๐ ปี ☐ ๓๑- ๔๕ ปี ☐ ๔๖ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา
- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

Copyright of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus.

☐ ปวส./ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

๔. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพ้าว อำเภอพ้าว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงเพิ่มเติม : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านขั้นตอนในการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
๒. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
๓. จัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว จัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ					
๔. มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ พิมพ์แบบฟอร์มจากระบบอินเทอร์เน็ต					
๕. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีกระบวนการรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล					
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิวและบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้ม วาจาสุภาพและบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ทรงผมไม่รุงรัง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนต่อการเดินทางมารับบริการจุดที่รับผิดชอบมีความสะดวก อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน					
๒. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ สะดวก และสะอาด ไม่แออัด ไม่เปื้อนเสีย					
๓. บริเวณภายในสำนักงาน และห้องน้ำมีความสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ สะอาดและมีที่นั่งรอเพียงพอ					
๔. มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และมีอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ					
๕. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น สวนหย่อม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ wifi					

ขอบคุณทุกท่านในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม





แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

๑. แนวทางการสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นแนวทางการสัมภาษณ์ ประเภทกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ที่ต้องการรายละเอียดที่เจาะลึก (In-depth interview) และเป็นคำถามที่เหมือนกันหมดกับผู้ให้ข้อมูล โดยผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

๒. การตอบแนวทางการสัมภาษณ์ฉบับนี้ ใช้สำหรับหาข้อมูลเพื่อการวิจัยในเรื่องนี้เท่านั้น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระตามความรู้สึกของตนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ในขอบเขตทางวิชาการเท่านั้น ด้วยเหตุผลนี้ จึงขอความกรุณาให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อให้สมบูรณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

ธนวัฒน์ กิตา

ผู้วิจัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบโครงสร้างแนวทางการสัมภาษณ์

รหัสผู้ให้ข้อมูล

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน.....

วันที่ ให้ข้อมูล.....

ส่วนที่ ๒ คำถามสำหรับสัมภาษณ์ประเด็น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

๑. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการตามหลักสัคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ (ทาน) การให้ การเสียสละ มีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการตามหลักสัคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๑.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการตามหลักสัคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๑.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการตามหลักสัคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ สมานัตตตา ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามหลัก สัคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ (ทาน) การให้ การเสียสละ มีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามหลัก สัคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๒.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามหลัก สัคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๒.๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามหลัก สักหัตถ์ ๔ อันได้แก่ สมานัตตตา ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักสักหัตถ์ ๔ อันได้แก่ (ทาน) การให้ การเสียสละ มีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

๓.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักสักหัตถ์ ๔ อันได้แก่ ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๓.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักสักหัตถ์ ๔ อันได้แก่ อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน มีลักษณะอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ข้อมูลการวิจัย ****

The seal of Mahachulalongkornrajavidyalaya University is circular. The outermost ring contains the university's name in Thai script: "มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย". Inside this is another ring with the words "ปณฺดา โลกสุมิ ปชฺโชโต" (Pannada Loka-sumi Pichchoto). The center features a stylized sunburst or starburst design above a tiered stupa-like structure. Below the stupa is a small oval containing the Thai letters "ม จ ร". The entire seal is rendered in a dark blue color.



ประมวลภาพการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพ้าว



สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ ๑๒



สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ ๑



สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ ๑๐



สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ ๓

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย

ยา



สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลลำดับ ๖



สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ ๗

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ ฉายา/นามสกุล : นายธนวัฒน์ กิตา

วัน เดือน ปีเกิด : ๒๕ เมษายน ๒๕๑๖

ภูมิลำเนาที่เกิด : บ้านหม้อบนหมู่ ๕ ตำบลทุ่งหลวง อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๓๘ : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคลำพูน

พ.ศ. ๒๕๔๐ : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคลำพูน

พ.ศ. ๒๕๖๑ : ปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย

ประสบการณ์การทำงาน : ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ปีที่เข้าศึกษา : ๒๕๖๓

ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านหม้อบนหมู่ ๕ ตำบลทุ่งหลวง อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่