



การบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมือง  
ปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

พระพรพสุติ อภิวิฑูรย์ (อรุณรัตน์)



29A5747968

อ  
294.3144  
ส355ก

Title: การบริหารตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลเมือง  
ปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทองสมุท มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๖

การบริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมือง  
ปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช



6  
204 310  
๘355ก  
95.๖๖ 57

เลขทะเบียน	5747968
เลขเรียกหนังสือ	ค/๒๑๖.๓1๐๘ ๓55ก
วันที่	25 ธ.ค. ๕7

พระสราวุฒิ อภิวัตุนัน (อรุณฤกษ์)

		อ
	29A5747968	294.3144
		๘355ก
Title: การบริการตามหลักสังกัด 4 ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช		
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา		

หนังสืออ้างอิง  
(REFERENCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๖

**THE SERVICE PROVIDING ACCORDING TO SANGAHA VATTHU  
PRINCIPLE OF MUEANG MUNICIPALITY OFFICE,  
PAKPANANG DISTRICT, NAKHON SI  
THAMMARAT PROVINCE**

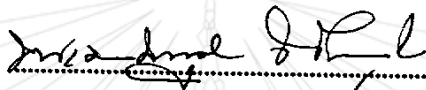
**PHRA SARAWUT APIWATTHANO (ARUN-ROEK)**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF SOCIOLOGY  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B.E.2556 [2013]**

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมือง  
ปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ชื่อนักศึกษา : พระสรวุฒิ อภิวัตุนโน  
สาขาวิชา : สังคมวิทยา  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลชาติ ศรีทรัพย์  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) สังกศรี ชมภูวงศ์

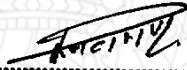
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาดมหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต



(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน (ผศ.ดร.))

รักษาราชการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว)

ประธานกรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลชาติ ศรีทรัพย์)

อาจารย์ที่ปรึกษา



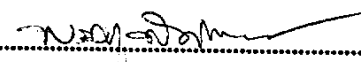
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) สังกศรี ชมภูวงศ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล, (ดร.))

กรรมการ



(พระครูพิศิษฐ์คณาทร, (ดร.))

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thesis Title** : The service providing according to Sangaha Vattu principle  
of Mueang Municipality office, Pakpanang district,  
Nakhon Si Thammarat province

**Student's Name** : Phra Sarawut Aphiwatthano

**Department** : Sociology

**Advisor** : Asst. Prof. Dr. Detchat Treesap

**Co-Advisor** : Asst.Prof.(Emeritus) Songsri Chomphuwoong

---

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial  
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

*P.S. Nānavuddho*  
.....

Acting Dean of Graduate School

(Phramaha Boonsri Nānavuddho (Asst.Prof.Dr.))

**Thesis Committee**

*K. Nuthongkaew*  
.....

Chairman

(Asst. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

*D. Treesap*  
.....

Advisor

(Asst. Prof. Dr. Detchat Treesap)

*S. Chomphuwoong*  
.....

Co-Advisor

(Asst.Prof.(Emeritus) Songsri Chomphuwoong)

*Phrakhruthammajakjatiyapiban*  
.....

Member

(Phrakhruthammajakjatiyapiban (Dr.))

*Phrakhrupisitkanaton*  
.....

Member

(Phrakhrupisitkanaton (Dr.))

หัวข้อวิทยานิพนธ์	: การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา	: พระสรายุติ อภิวัตโน (อรุณฤกษ์)
สาขาวิชา	: สังคมวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ส่องศรี ชมภูวงศ์
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๖

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๒) เพื่อเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งหมด ๒๑,๑๖๐ คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๗ คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิดและแบบปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F- test และทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD

#### ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการสังคมและด้านสาธารณสุข ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

๒) ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน พบว่า อายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ เพศและอาชีพ แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริม ได้แก่ ด้านสาธารณะสุข คือ ควรใช้วาจาในการต้อนรับด้วยกิริยาและท่าทางที่สุภาพ ควรจัดระเบียบในการรักษาพยาบาลและให้ความเอื้อเฟื้อแก่ผู้มารับบริการ และควรเอาใจใส่และเฝ้าระวังเกี่ยวกับโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆให้แก่ประชาชน



**Thesis Title** : The service providing according to Sangaha Vatthu principle of Mueang Pakpanang Municipality office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province

**Student's Name** : Phra Sarawut Aphiwatthano (Arun-Roek)

**Department** : Sociology

**Advisor** : Asst. Prof. Dr. Detchat Treesap

**Co-Advisor** : Asst. (Emeritus) Prof. Songsri Chomphuwong

**Academic Year** : B.E. 2556 (2013)

---

### ABSTRACT

The objectives of this thesis paper were as follows : 1) to study The service providing according to Sangaha Vatthu principle of Mueang Pakpanang Municipality office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province 2) to Compare The service providing according to Sangaha Vatthu principle of Mueang Pakpanang Municipality office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province in terms of sex ,ages degrees of education and occupations as differently, and 3) to study the suggestions on the way to promote on service providing according to Sangaha Vatthu principle of Mueang Pakpanang Municipality office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province. The population were people who live in the area of Mueang Pakpanang municipality, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province, there are about 21,170 persons , sample size according to Krejcie and Morgan's table measurement ,the samples were amount 377 persons, the instrument for data collection was questionnaire both closed-open end question, data analysis by package computer program, the statistics were applied as follows, frequency, percentage, arithmetic mean, standard divination, z-test, F-test and to test the arithmetic mean in each pair by LSD method..

#### **The results of the research were found as follows**

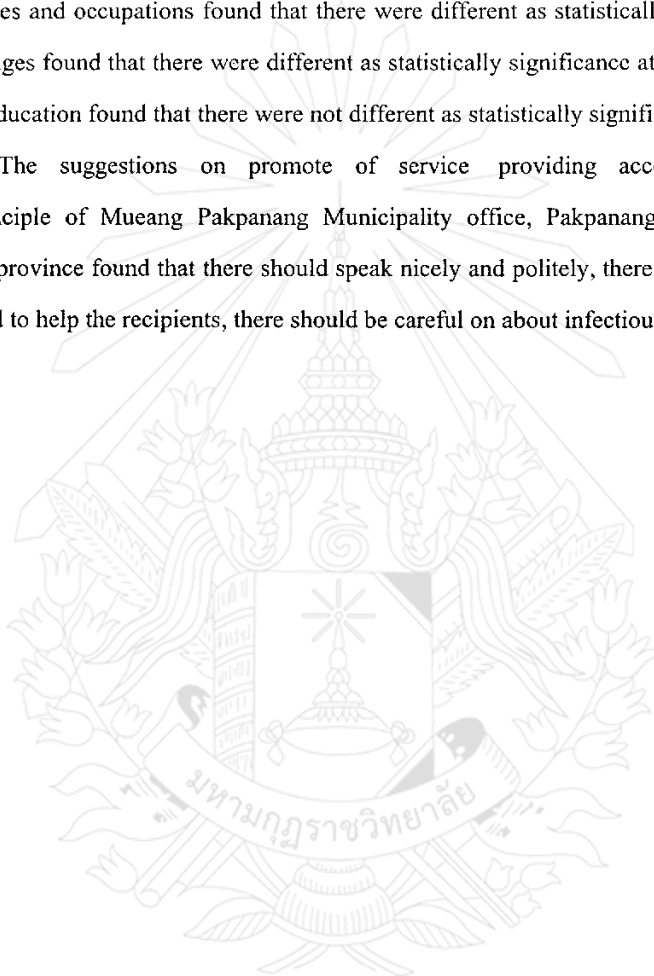
1) The people's opinions on service providing according to Sangaha Vatthu principle of Mueang Pakpanang Municipality office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province by including in six aspects were at more level when considered in each aspect from more to less found that the aspect of educational section was the highest mean, and followed up the aspect of social



welfare and public health, but the aspect of mechanical section was the lowest mean respectively and classified in terms of sexes, ages, degrees of education, and occupations found that by including was at more level.

2) The comparative results on service providing according to Sangaha Vatthu principle of Mueang Pakpanang Municipality office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province in terms of sexes and occupations found that there were different as statistically significance at .05, in terms of ages found that there were different as statistically significance at .001, but in terms of degrees of education found that there were not different as statistically significance at .05

3) The suggestions on promote of service providing according to Sangaha Vatthu principle of Mueang Pakpanang Municipality office, Pakpanang district, Nakhon Si Thammarat province found that there should speak nicely and politely, there should order for any curation, and to help the recipients, there should be careful on about infectious diseases to people.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ขอกราบขอบพระคุณ พระเทพวินยาภรณ์ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช พระมหาปัญญา ปัญญาวุฑฺโฒ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ส่งศรี ชมภูวงศ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้สละเวลาในการชี้แนะแนวทางตลอดจนการตรวจแก้ไขจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชาติ ศรีทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ส่งศรี ชมภูวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พระครูสิริธรรมาภิต, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พระครูพิศิษฏ์กถาทร, ดร. และนายพิเชษฐ์ กล้าสุคนธ์ ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และกรุณาให้ความรู้และคำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราชทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ สาขาวิชาสังคมวิทยาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนนักศึกษา สาขาวิชาสังคมวิทยาทุกท่าน ที่กรุณาให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณนายกเทศมนตรี อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช และประชาชนทุกคน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ประ โยชนและคุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ คณาจารย์ และครู-อาจารย์ อันเป็นที่เคารพสูงสุด รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

พระสราวุฒิ อภิวัฑฺฒโน (อรุณฤกษ์)

## สารบัญคำย่อ

อักษรย่อชื่อคัมภีร์ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากคัมภีร์พระไตรปิฎก ภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณปิฎก ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พุทธศักราช ๒๕๕๕ คัมภีร์อรรถกถา คัมภีร์ฎีกา ภาษาบาลี ฉบับ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และคัมภีร์อรรถกถาภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

คำย่อ	คำเต็ม		
<b>พระสุตตันตปิฎก</b>			
ม.ม.	สุตตันตปิฎก	มชฺฉิมนิกาย	มชฺฉิมปณฺณาสกปาติ
ม.ม.	สุตตันตปิฎก	มชฺฉิมนิกาย	มชฺฉิมปณฺณาสก
อง.จตุกก.	สุตตันตปิฎก	องคฺคตฺตฺรนิกาย	จตุกกนิปาตปาติ
อง.จตุกก.	สุตตันตปิฎก	องคฺคตฺตฺรนิกาย	จตุกกนินบาต
อง.ปญจก.	สุตตันตปิฎก	องคฺคตฺตฺรนิกาย	ปญจกนิปาตปาติ
อง.อฏฐก.	สุตตันตปิฎก	องคฺคตฺตฺรนิกาย	อฏฐกนิปาตปาติ
อง.อฏฐก.	สุตตันตปิฎก	องคฺคตฺตฺรนิกาย	อฏฐกนินบาต
ช.ม.	สุตตันตปิฎก	ชุตฺตทกนิกาย	มหานินเทส
ช.อิติ.	สุตตันตปิฎก	ชุตฺตทกนิกาย	อิติวุตตกะ

การอ้างอิงพระไตรปิฎกอ้างอิงทั้งฉบับภาษาบาลีและภาษาไทย ใช้วิธีการอ้างอิงโดยระบุชื่อคัมภีร์ และระบุถึง เล่ม/ชื่อ/หน้า ตามลำดับ เช่น ที.ม. (บาลี) ๑๐/๒๑๕/๑๖๗. หมายถึง คัมภีร์สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวคฺคปาติ ภาษาบาลี เล่ม ๑๐ ชื่อ ๒๑๕ หน้า ๑๖๗., ที.ม.(ไทย)๑๐/๒๑๕/๑๖๗. หมายถึง คัมภีร์ สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค ภาษาไทย เล่ม ๑๐ ชื่อ ๒๑๕ หน้า ๑๖๗., วิ.มหา. (ไทย) ๔/--/๑๕, เจริญอรรถ. หมายถึง คัมภีร์ วินัยปิฎก มหาวิภังค์ ภาษาไทย เล่ม ๔ ชื่อ -- หน้า ๑๕. อ้างในเจริญอรรถ

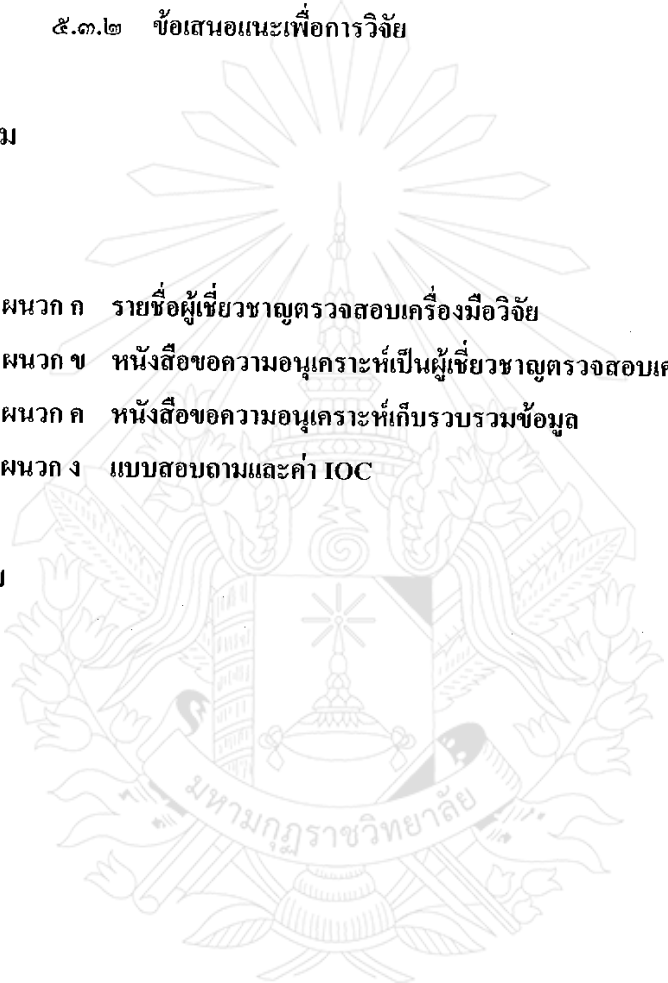
## สารบัญ

## หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญคำย่อ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ธ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๖ คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๖</b>
๒.๑ หลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔	๖
๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๑๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๑๖
๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๐
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๓
๒.๖ การบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพอง	๔๔
๒.๗ บริบทของพื้นที่อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช	๕๔
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๘
๒.๙ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๖๕

บทที่ ๓	วิธีดำเนินการวิจัย	๗๐
๓.๑	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๐
๓.๒	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๗๑
๓.๓	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๗๒
๓.๔	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๗๓
๓.๕	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๔
๓.๖	การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๔
๓.๗	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๗๕
บทที่ ๔	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๘
๔.๑	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๘
๔.๒	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๙
๔.๓	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๘๐
ตอนที่ ๑	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๐
ตอนที่ ๒	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช	๘๒
ตอนที่ ๓	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ	๘๕
ตอนที่ ๔	ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน	๙๖
ตอนที่ ๕	ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๓๕

<b>บทที่ ๕</b>	<b>สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>๑๓๗</b>
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๓๘
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย	๑๔๒
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๑๕๘
๕.๓.๑	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๕๘
๕.๓.๒	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๑๖๒
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>๑๖๓</b>
<b>ภาคผนวก</b>		<b>๑๖๘</b>
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๑๖๙
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	๑๗๑
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗๕
ภาคผนวก ง	แบบสอบถามและค่า IOC	๑๗๗
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>		<b>๑๘๗</b>



## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ ๓.๑	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช	๗๑
ตารางที่ ๔.๑	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๘๐
ตารางที่ ๔.๒	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๘๐
ตารางที่ ๔.๓	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๘๑
ตารางที่ ๔.๔	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	๘๑
ตารางที่ ๔.๕	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน	๘๒
ตารางที่ ๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม	๘๓
ตารางที่ ๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา	๘๔
ตารางที่ ๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล	๘๕
ตารางที่ ๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน	๘๖
ตารางที่ ๔.๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข	๘๗

ตารางที่ ๔.๑๑	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง	๘๘
ตารางที่ ๔.๑๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตาม เพศ	๘๙
ตารางที่ ๔.๑๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตาม อายุ	๙๐
ตารางที่ ๔.๑๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	๙๒
ตารางที่ ๔.๑๕	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตาม อาชีพ	๙๔
ตารางที่ ๔.๑๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตาม เพศ	๙๖
ตารางที่ ๔.๑๗	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรี ธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๙๖
ตารางที่ ๔.๑๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนจำแนก ตามเพศ	๙๗



ตารางที่ ๔.๑๕	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๕๓
ตารางที่ ๔.๒๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชน จำแนกตามเพศ	๕๗
ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๕๗
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชน จำแนกตามเพศ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงานของประชาชน จำแนกตามเพศ	๑๐๐
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๑๐๐
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปาก	

วิชาการและแผนงานของ  
 ๑๐๐  
 มหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ  
 ๑๐๐  
 และระดับการบริการตาม  
 ลเมืองปากพอง อำเภอปาก

พอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิ  
 ๑๐๐  
 ประชาชน จำแนกตามเพศ  
 ตารางที่ ๔.๒๕  
 ๑๐๐  
 ๑๐๐  
 ตารางที่ ๔.๒๖  
 ๑๐๐

พอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงานของ  
 ประชาชน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๔.๒๕  
 ๑๐๐

ตารางที่ ๔.๑๘	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๕๗
ตารางที่ ๔.๒๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชน จำแนกตามเพศ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชน จำแนกตามเพศ	๕๙
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๕๙
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงานของประชาชน จำแนกตามเพศ	๑๐๐
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๑๐๐
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุขของประชาชน จำแนกตามเพศ	๑๐๑

ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๑๐๑
ตารางที่ ๔.๒๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตามเพศ	๑๐๒
ตารางที่ ๔.๒๘	แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน	๑๐๒
ตารางที่ ๔.๓๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตาม อายุ	๑๐๓
ตารางที่ ๔.๓๑	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน	๑๐๓
ตารางที่ ๔.๓๒	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน	๑๐๔
ตารางที่ ๔.๓๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชน จำแนกตาม อายุ	๑๐๕
ตารางที่ ๔.๓๔	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน	๑๐๕

- ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๐๖
- ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชนจำแนกตามอายุ ๑๐๗
- ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๐๗
- ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๐๘
- ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชน จำแนกตามอายุ ๑๐๘
- ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๐๘
- ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๑๐
- ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน จำแนกตามอายุ ๑๑๑

- ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๑๑
- ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๑๒
- ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชน จำแนกตาม อายุ ๑๑๓
- ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๑๓
- ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตาม อายุ ๑๑๔
- ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๑๔
- ตารางที่ ๔.๔๙ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ๑๑๕
- ตารางที่ ๔.๕๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ๑๑๖

- ตารางที่ ๔.๕๑ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ๑๑๖
- ตารางที่ ๔.๕๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ๑๑๗
- ตารางที่ ๔.๕๓ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ๑๑๗
- ตารางที่ ๔.๕๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ๑๑๘
- ตารางที่ ๔.๕๕ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ๑๑๘
- ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ๑๑๘
- ตารางที่ ๔.๕๗ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ๑๑๘

ตารางที่ ๔.๕๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๒๐
ตารางที่ ๔.๕๙	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาล เมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	๑๒๐
ตารางที่ ๔.๖๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๒๑
ตารางที่ ๔.๖๑	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุขของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	๑๒๑
ตารางที่ ๔.๖๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๒๒
ตารางที่ ๔.๖๓	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	๑๒๒
ตารางที่ ๔.๖๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	๑๒๓
ตารางที่ ๔.๖๕	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน	๑๒๓

ตารางที่ ๔.๖๖	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน	๑๒๔
ตารางที่ ๔.๖๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	๑๒๕
ตารางที่ ๔.๖๘	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน	๑๒๕
ตารางที่ ๔.๖๙	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตาม หลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน	๑๒๖
ตารางที่ ๔.๗๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	๑๒๗
ตารางที่ ๔.๗๑	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน	๑๒๗
ตารางที่ ๔.๗๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	๑๒๘
ตารางที่ ๔.๗๓	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน	๑๒๘



- ตารางที่ ๔.๗๔ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน ๑๒๕
- ตารางที่ ๔.๗๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ๑๓๐
- ตารางที่ ๔.๗๖ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน ๑๓๐
- ตารางที่ ๔.๗๗ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน ๑๓๑
- ตารางที่ ๔.๗๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านสาธารณสุข ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ๑๓๒
- ตารางที่ ๔.๗๙ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน ๑๓๒
- ตารางที่ ๔.๘๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ๑๓๓
- ตารางที่ ๔.๘๑ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่างของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน ๑๓๓

- ตารางที่ ๔.๘๒ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน ๑๓๔
- ตารางที่ ๔.๘๓ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๑๓๕



## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า	
แผนภูมิที่ ๒.๑	แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า	๓๔
แผนภูมิที่ ๒.๒	แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ	๓๖
แผนภูมิที่ ๒.๓	แสดงการเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๔๑
แผนภูมิที่ ๒.๔	แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ	๔๓
แผนภูมิที่ ๒.๕	แสดงสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๕



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การบริหารงานของข้าราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

ระบบราชการไทยค่อนข้างมีปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนทำให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์กันเป็นอย่างมาก ในเขตเทศบาลเมืองปากพองก็ประสบปัญหาเช่นนั้นเหมือนกัน ถึงแม้จะเป็นในปริมาณที่น้อยแต่ก็ควรได้รับการดูแลและแก้ไข เทศบาลเมืองปากพองมีจำนวนประชากร ๒๑,๑๗๐ คน แบ่งออกเป็น ๒๒ ชุมชน หน่วยงานราชการจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยทั่วถึงกันและจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาในด้านโครงสร้าง

---

<sup>1</sup>กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศบาลบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓), หน้า ๑๑๗.

ระบบงาน กระบวนการการทำงาน คุณภาพการให้บริการเทคโนโลยี สมรรถภาพของข้าราชการ วัฒนธรรมต่างๆ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เช่น การทำบัตรประชาชน การแจ้งเกิด การแจ้งตาย ย้ายที่อยู่ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน หน่วยงานเทศบาลจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของเทศบาล

การให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง ในปัจจุบันนับว่าอยู่ในระดับดี แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางจุดอาจติดขัดและมีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจมีความตึงเครียดเนื่องจากผู้มารับบริการมากเกินไปจึงขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน อีกทั้งคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีค่อนข้างล้าสมัยทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนลดน้อยลงไป ผู้วิจัยเห็นว่าการได้นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ควบคู่ไปกับการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมในด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ๑.ทาน การให้ การสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา ๒. ปิยวาจา การใช้คำพูดหรือวาจาที่ไพเราะ ๓.อัตถจริยา การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ๔. สมานัตตคา การเอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ ปฏิบัติสม่ำเสมอกับคนอื่นทั้งหลาย<sup>๒</sup> หากหน่วยงานราชการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน น่าจะเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้ ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง

<sup>๒</sup>กองการทะเบียน, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ และท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง, ๒๕๓๖), หน้า ๑๒๕.

<sup>๓</sup>พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สววย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๑๒๕.

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นพระนิสิตมีความต้องการที่จะเห็นหน่วยงานราชการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง ว่าได้นำหลักธรรมมาใช้แล้วทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานอื่นๆ ได้นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานของตนเองสืบต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคห-วัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

๑.๓.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

## ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

### ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง จำนวน ๒๑, ๑๗๐ คน

#### ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

- ด้านสวัสดิการสังคม
- ด้านกองการศึกษา
- ด้านสำนักปลัดเทศบาล
- ด้านวิชาการและแผนงาน
- ด้านสาธารณสุข
- ด้านงานช่าง

#### ๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่เขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๕.๔ ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง และส่งเสริมให้หน่วยงานอื่นๆ ได้นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานของตนเอง

### ๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมะอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน ประสานความสัมพันธอันดีงามให้เกิดขึ้นในชนหมู่มาก มี ๔ ประการ ดังนี้ ทาน คือการให้ เอื้อเฟื้อ เพื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้และนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดดีมีน้ำใจ กล่าวด้วยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคี ตลอดถึงคำพูดอันประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือชวนช่วยช่วยเหลือ

กิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตคา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย

ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกคนนั้น ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุเช่นทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อยผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาด้วยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพที่เหมาะสม แม้ว่าในบางครั้งอาจต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

อิตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดจนถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

สมานัตตคา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่วัยน้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

การให้บริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หรือลูกค้า ด้วยวิธีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการในด้านต่างๆ ตามจุดประสงค์ของสถานที่ให้บริการนั้น โดยมีเป้าหมายและจุดประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้ได้มากที่สุด เกิดความประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด เพราะการบริการโดยนัยหนึ่งหมายถึงการสร้างสิ่งที่ดี สิ่งที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายที่สุด ด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ หรือมีจุดประสงค์อื่นที่ไม่ชอบด้วยศีลธรรมและกฎหมาย



**ด้านสวัสดิการสังคม** หมายถึง หน่วยงานในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มีหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ งานสังคมสงเคราะห์ สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง ประสบภัยพิบัติต่างๆ คนชรา คนพิการ คนทุพพลภาพ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน สงเคราะห์เด็กและครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ เด็กกำพร้า อนาคตไร้ที่พึ่ง เร่ร่อนจัดถูกทอดทิ้ง เด็กและเยาวชนที่พิการ ทางร่างกาย สมอองและปัญญา

**ด้านกองการศึกษา** หมายถึง หน่วยงานในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มีหน้าที่ดำเนินการด้านการพัฒนาและจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ทั้ง 6 โรงเรียน การพัฒนาและยกระดับคุณภาพ รวมทั้งงานศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

**ด้านสำนักปลัดเทศบาล** หมายถึง หน่วยงานในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มีหน้าที่ดำเนินงานในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประชาชน การบริการด้าน งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริหารทั่วไปและงานส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆ เป็นต้น

**ด้านวิชาการและแผนงาน** หมายถึง หน่วยงานในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มีหน้าที่ดำเนินงานในด้านการนำนโยบายของฝ่ายบริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น งบประมาณตามลำดับความสำคัญของงาน โครงการที่จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้ง ดำเนินการกำกับดูแล ตรวจสอบการดำเนินงาน ให้ถูกต้องตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการและดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ผลการดำเนินการอย่างกว้างขวาง

**ด้านสาธารณสุข** หมายถึง หน่วยงานในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มีหน้าที่ดำเนินงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การควบคุม ป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดำเนินงานของศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้การรักษาพยาบาล การป้องกันควบคุม โรคติดต่อและไม่ติดต่อต่างๆ พร้อมกับดูแลส่งเสริมสุขภาพ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม

**ด้านงานช่าง** หมายถึง หน่วยงานในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มีหน้าที่ดำเนินงานในด้านการควบคุมอาคาร การอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร การผังเมือง การควบคุมการก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรม การสาธารณสุข โภคสวนสาธารณะ งานติดตั้งสัญญาณไฟ และเครื่องหมายจราจร

**สำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง** หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ การกระจายอำนาจไปให้ประชาชน ในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบ

ประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบสายงานของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพองที่บริการด้านต่างๆแก่ประชาชน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการการตอบสนองไปในทิศทางที่ดีแต่เมื่อใดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมของมนุษย์ก็จะเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้

**ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับผลจากการบริการ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง

**เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๒ เพศ คือ ๑) เพศชาย และ ๒) เพศหญิง

**อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ คือ ๑) อายุต่ำกว่า, ๒๑ ปี ๒) อายุ ๒๑-๓๕ ปี, ๓) อายุ ๓๖-๕๐ ปี และ ๔) อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

**ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ คือ ๑) ประถมศึกษา, ๒) มัธยมศึกษา/ปวช., ๓) อนุปริญญา/ปวส และ ๔) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

**อาชีพ** หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ ๑) รับจ้าง, ๒) เกษตรกร, ๓) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ ๔) ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการและการให้บริการมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผล ดังนี้

- ๒.๑ หลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๖ การบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพอง
- ๒.๗ บริบทของพื้นที่
- ๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๙ สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### ๒.๑ หลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเท่านั้น แต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ไปใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้แนวสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ฉะนั้น เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ในการปฏิบัติงานบริการ จึงเสริมการบริการ โดยน้อมนำ

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตมา เป็นหลักในการประยุกต์ให้บริการประชาชน

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังขธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรม โอสถจนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความ โลก ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตา กรุณา มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า<sup>๑</sup>

ทานญจ เปยวชฺชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานัตตตจ ฐมเมสุ ตตถ ตตถ ยถา รหิ

ทาน (การให้)

เปยยวัชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)

อตถจริยา (การประพฤติประ โยชน์)

สมานัตตตจ (วางตนสม่ำเสมอ)

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคปรดซึ่งเล่นไปไว้ได้ฉะนั้น<sup>๒</sup> ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยิน ได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ชั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการ ดังนี้

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มนาปทาธิ ลกเต มนาปิ”<sup>๓</sup> แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ

<sup>๑</sup> อจ.จตุกก. ๒๑/๓๒/๓๗.

<sup>๒</sup> อจ.จตุกก. ๒๑/๓๒/๕๑.

<sup>๓</sup> อจ.ปถญจก. ๒๒/๔๔/๔๕.

การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกัน คือ

๑) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่า รวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

๒) วิทยาทานหรือธรรมทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนหรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์

ทาน ๒ อย่าง คือ อามิสทาน (การให้สิ่งของ) และธรรมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานเป็นเลิศ<sup>๑</sup>

๒. ปิยวาจา หรือ เปยวัชชะ (Kindly Speech : Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจา น่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาคลุ้มคลั่งน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึง คำพูดแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจงใจให้ยินยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้า พระองค์ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน พูดจาอ่อนโยนเสียเสีย คีกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏในอภยราชกุมารสูตร ดังนี้<sup>๒</sup>

ตลาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคดไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคดไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในขณะนั้น ตลาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคดไม่กล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในขณะนั้น ตลาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ขณะนั้นเพราะเหตุไร เพราะตลาคดมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย<sup>๓</sup>

สรุป พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

๑. ต้องเป็นความจริง

<sup>๑</sup> บุ.อิติ. ๒๕/๕๘/๔๗๓.

<sup>๒</sup> บุ.ม. ๑๓/๘๓/๘๘.

<sup>๓</sup> ม.ม. ๑๓/๘๕/๘๖.

๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวล น่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกดวงให้เป็นหนึ่งเดียว เหมือนน้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกกระแหงให้เป็นผืนแผ่นดินเดียวกัน

### ๓. อุดมจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good)

การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนคน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ และการทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยเหลือปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมเป็นบุคลิกที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูเฉย มีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะในสังฆม”

๔. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly in All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม<sup>๖</sup>

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้านกัน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

<sup>๖</sup>พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (อัครา).

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม

ดังนั้น เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่า ในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เรายังต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ได้อย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดิบได้ดีแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัว ยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้น ไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขาเห็นว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้ อย่างนี้ เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของคนรอบข้าง ดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ ณ อคคาพวจเจตีย์ เขตเมืองอาฬวี ลำดับนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อมเข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคเจ้าที่ประทับ ถวายอภิเษกแล้วนั้น ณ ที่สมควร พระผู้มีพระภาคเจ้าจึงได้ตรัสกับหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ว่า

หัตถกะ บริษัทของท่านนี้มากนัก ท่านสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากน้อยอย่างไร

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากนี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงแสดงไว้แล้ว คือ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ก็สงเคราะห์ด้วยทาน รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะ ก็สงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะ รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ ก็สงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอ ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่พร้อมคนทั้งหลายยอมเข้าใจคำพูดของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนคำพูดของคนจน

พระผู้มีพระภาคตรัสว่า ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ ใครก็ตามสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่

<sup>๑</sup>พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒ (กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวาย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๑๒๘.

<sup>๒</sup>อ.อุฎฐก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้หายกริบเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาณาญแก่ล้าวกล้ำ ปลอดบขโลมใจให้สดชื่น ร่าเริงด้วยธรรมมีกตาแล้ว ลุดจากที่นั่น ถวายอภิวาทพระผู้มีพระภาคเจ้า ทำประทักษิณแล้วจากไป

ลำดับนั้น เมื่อหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีหนีไปไม่นาน พระผู้มีพระภาคเจ้ารับสั่งเรียกภิกษุทั้งหลายมาตรัสว่า ภิกษุทั้งหลาย เธอทั้งหลายจงทรงจำหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่าเป็นผู้ประกอบด้วยธรรมที่น่าอัศจรรย์ ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ

ธรรมที่น่าอัศจรรย์ ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ คือ

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| ๑. เป็นผู้มีศรัทธา | ๒. เป็นผู้มีศีล        |
| ๓. เป็นผู้มีหิริ   | ๔. เป็นผู้มีโอตตปเป    |
| ๕. เป็นพหูสูต      | ๖. เป็นผู้มีจาคะ       |
| ๗. เป็นผู้มีปัญญา  | ๘. เป็นผู้มีความมกน้อย |

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่ เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนชวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน<sup>๑๑</sup>

<sup>๑๑</sup>พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, อ่างแล้ว, หน้า ๒๕.



**พุทธทาสภิกขุ** ได้เสนอหลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหัตถ์ ๔ คือ หลักการสงเคราะห์หรือเรื่อง การสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละ ยินดีในความสุขของผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไกล่เกลี่ยความแตกแยกในหมู่คณะ บำเพ็ญ ประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา<sup>๑๑</sup>

๑. ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทาน ให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ ลุล่วงไปด้วยตนเอง

๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะ อ่อนหวานที่ประกอบด้วยสังขะ คือ ความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

๓. อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็น ประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือการทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวง กว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้ เสมอต้นเสมอปลาย

สรุปได้ว่า สังคหัตถ์ ๔ ประการนี้ เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจคนไว้ เมื่อ เป็นเช่นนี้แล้วการให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความ เป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมั่นปรารถนาดี และเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาขัดข้องไม่ว่าจะเป็น เรื่องเอกสาร หรือการให้คำชี้แจงแนะนำข้อขัดข้องต่างๆ ก็หา วิธีแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและเป็นไปอย่างถูกต้อง เมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ อย่างนี้แล้ว จะเกิดผลดีต่อประชาชนที่ไปขอรับบริการ เพราะทำให้การบริการที่ออกมานั้น เป็นไปอย่างซื่อตรง จริงใจ หรือบางครั้งเมื่อมีปัญหาความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่งกันกับ ประชาชนที่มาขอรับบริการ ก็สามารถควบคุมจิตใจตนเองได้

<sup>๑๑</sup>พุทธทาสภิกขุ, พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๒๕), หน้า ๑๕๕.

## ๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักกันดีเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio—without hatred or passion)<sup>๑๒</sup>

บี.เอ็ม. เวอร์มา ( B.M. Verma ) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้<sup>๑๓</sup>

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

<sup>๑๒</sup>พิทยา บวรวัฒนา, “รัฐประศาสนศาสตร์”, ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.๑๙๙๗ - ค.ศ. ๑๙๙๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒๓.

<sup>๑๓</sup>Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries: Cases indevelopment administration,(Bangkok : Thammasat University Press, ๑๙๘๖), p. ๑๐๘.

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แคนเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ<sup>๑๔</sup>

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปได้ตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กฤษณ ชนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ<sup>๑๕</sup>

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็น ได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

<sup>๑๔</sup>Katz, E. and D. Brenda, Bureaucracy and the Public,(New York : Basic Books, 1973), p. 13.

<sup>๑๕</sup>กฤษณ ชนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๔.

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

**สมิต สัจฉกร** ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้<sup>๑๖</sup>

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆด้วย

<sup>๑๖</sup>สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๑), หน้า ๑๗๔.

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีจะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง แต่ต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดผลเสียแก่บุคคลอื่นๆ ตลอดถึงหน่วยงานของเราด้วย และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๒.๒.๑ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณ แบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น<sup>๑๑</sup>

### ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกัน ในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

<sup>๑๑</sup>อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๐๗.

### ๒.๓.๑ ความหมายของการให้บริการ

**การบริการ (Service)** หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

**กรอนรอส (Gronroos)** ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า<sup>๑๑</sup>

**คอตเลอร์ (Kotler)** ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งสามารถจับต้องได้และไม่ได้ ของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้<sup>๑๒</sup>

**พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒** ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบต่อความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ<sup>๑๓</sup>

**ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ** ได้ให้ความหมายบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและมารับประโยชน์นั้น<sup>๑๔</sup>

**สมชาติ กิจรรอง** ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน<sup>๑๕</sup>

<sup>๑๑</sup>Gronroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

<sup>๑๒</sup>Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8<sup>th</sup> edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

<sup>๑๓</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐๗.

<sup>๑๔</sup>รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๓๔), หน้า ๑๗๐.

<sup>๑๕</sup>สมชาติ กิจรรอง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๕๑.

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณา ลักษณะของการบริการ ได้ดังนี้<sup>๒๑</sup>

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาที่จะช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจ ไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้<sup>๒๒</sup>

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือหรือการให้ความสะดวก เป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้ที่มาขอรับบริการ

## ๒.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๒.๔.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

<sup>๒๑</sup> สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, อ่างแล้ว, หน้า ๑๓๘.

<sup>๒๒</sup> ศุภนิตย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๐.

มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น สมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ<sup>๒๔</sup>

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบไคที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญใน เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่ง ลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละ คนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหาก ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้น ต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้าน ความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิด ขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความ มั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการ ตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่ม เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการ เกี่ยวกับการ อยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของ กลุ่มทางสังคมเสมอ

<sup>๒๔</sup> Maslow, A., A theory of human motivation Psychological Review 50, (N.Y. McGraw – Hill, 1943), p. 370.



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

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

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้วันแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อลดยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อลดย และจะยอมรับสภาพการไม่มี

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence – Relatedness – Growth Theory) ทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Modification ซึ่ง Clayton P. Alderfer (เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์) ได้นำทฤษฎีความต้องการ ๕ ชั้นของ Maslow มาทำการวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และ

ในปี ค.ศ. ๑๙๖๘ Clayton ได้เสนอผลการวิจัยความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด นั้นแยกเป็น ๓ ประเภทด้วยกัน คือ<sup>๒๖</sup>

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence: E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์กรนั้น ความต้องการค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี ความมั่นคงของงาน ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นซึ่งเปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั่นเอง

๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness: R) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เช่น ความต้องการมีเพื่อน ความต้องการมีครอบครัว เป็นต้น ในองค์กรนั้น ความต้องการเป็นผู้นำ หรือผู้มีศรัทธาเป็นหัวหน้า ความต้องการเป็นผู้ตามและความต้องการมิตรภาพกับบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องของ Maslow

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน สำหรับในองค์กร ความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งเปรียบเทียบได้กับความสำเร็จในชีวิตของ Maslow นั่นเองความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้น และความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุดนอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับชั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย-ความดิ่งเครียด (Frustration-regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความดิ่งเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูง

<sup>๒๖</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ร์ศ. และคณะ, องค์กรและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทริระ และไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๑๗๑.

ขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่<sup>๒๑</sup>

**เฮิร์ซเบิร์ก ( Herzberg )** ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นรีเซิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation To Work) ในปี ค.ศ. 1959 โดยการเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg’s Two factor Theory)<sup>๒๒</sup>

มูลเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่งในบริเวณเมือง Pittsburg, Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของคนมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

๑. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Policy and Administration)
๒. การนิเทศ (Supervision)
๓. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors)
๔. สภาพการทำงาน (Work Condition)
๕. เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits)
๖. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
๗. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
๘. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)

<sup>๒๑</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗๓.

<sup>๒๒</sup> วรพงษ์ ภาวเวส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๑๐๕.

### ๘. สถานภาพของตำแหน่ง (Status)

ปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮิร์สเบิร์กและคณะ พบว่า ผู้ที่ไม่มีมีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอัน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขภาพอนามัย” (Hygiene factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทาหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของแพทย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรคเป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จักให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัยน้ำดื่มบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมมากขึ้น ฉะนั้นปัจจัยค่าจูนจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ คือ

๑. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
๓. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
๕. ความก้าวหน้า (Advancement)

**เชลลี (Shelley)** ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ<sup>๑๖</sup> ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้

<sup>๑๖</sup>สุรเชษฐ์ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๒๒๗.

เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์สิ่งๆที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการฝ่ายที่สองได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเฮอริเบิร์ต เอ.ไซมอน(Herbert A. Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย<sup>๑๑</sup> จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้<sup>๑๒</sup>

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

<sup>๑๑</sup>วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากปรับ โครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๑๐๐.

<sup>๑๒</sup>จิราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๒๐๔.

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดี หรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

แม็กโครนิก (Mccormick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไรบุคคลจึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น<sup>๑๒</sup>

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างต้นชี้ว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากรแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

<sup>๑๒</sup>ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลอง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๖, หน้า ๒๒๕.

๒. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ภายในองค์กรการตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ ๑) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ ๒) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขา มองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ สรุปได้ว่าทฤษฎีเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิริยา ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินพฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

#### ๒.๔.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้คือ

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ

รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป

องค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้านเช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลคือต่อผู้รับบริการดังนี้

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐาน ในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป<sup>๓๓</sup>

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ แบ่งออกได้เป็น ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้มาจากการรับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

<sup>๓๓</sup> อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแล้ว, หน้า



### ๒.๔.๓ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

๓. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผลเมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้จากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในบริการนั้น

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็เกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลานักล่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ<sup>๓๔</sup>

จากลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ มี ๓ ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง และความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่ การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการและการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

#### ๒.๔.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

กฤษาลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันท์ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

๑. การเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการต้องค้นหาคำตอบในประเด็นที่ลึกซึ่งเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริง มูลเหตุขงใจหรือความคาดหวัง แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๒. การตลาดภายใน การตลาดภายใน หมายถึง กิจกรรมที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกทุกหน่วยในองค์กรได้เข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน เกิดการยอมรับและเห็นความสำคัญในบทบาทของตนเองในการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า องค์กรการตลาดที่ประสบความสำเร็จ

<sup>๓๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๔.

จะให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างมากและพยายามอย่างยิ่งที่จะทุ่มเทให้ความสนใจต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในงานของตนเอง

การทำการตลาดภายใน หมายถึง การจัดโปรแกรมและการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับบุคลากรในองค์กร อันจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติและจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การดูแลพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและสภาพความเป็นอยู่ต่างๆ ไป รวมถึงผลตอบแทนและรางวัลใจต่างๆ ให้อยู่ในระดับเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า<sup>๕</sup>

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

๑) ผลผลิตขั้นบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตขั้นบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตขั้นบริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

<sup>๕</sup> กุลทลี รื่นรมย์ และคณะ, การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น, (กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๗๒.

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้<sup>๑๖</sup>

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พาราสูรามานและคณะ ได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

<sup>๑๖</sup>อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแล้ว, หน้า

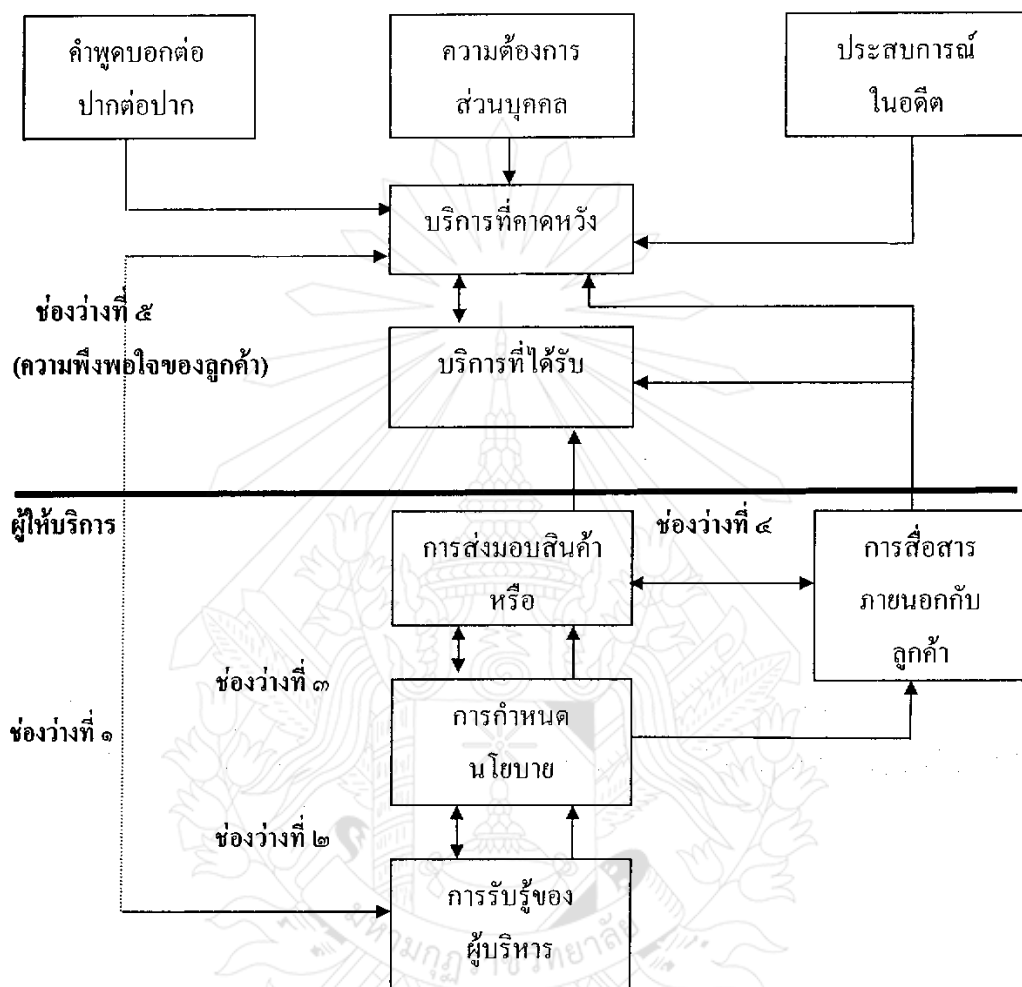
พาราสุรามานและคณะ ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการ ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ ๒.๑<sup>๑๖</sup>



---

<sup>๑๖</sup>จิตตินันท์ เคะชกุลป์, “จิตวิทยาการบริการ”, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘-๑๕, (อัครสำเนา).

## ผู้รับบริการ



แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

จากแผนภาพจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้าน คือ คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบอ้างอิงกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้น หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้

ให้บริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการได้ ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพ ได้แก่

ช่องว่างที่ ๑ เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องหมั่นศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้อง เพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ ๒ เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวัง ของผู้บริหารการบริการไปสู่นโยบายการบริการ ถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตาม แต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมา นั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาด ทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วย ส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

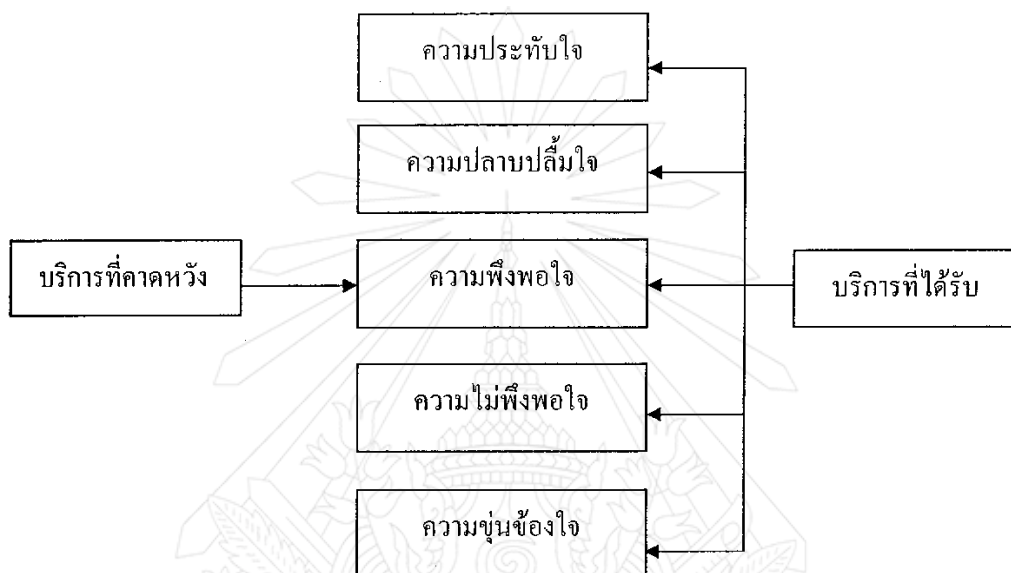
ช่องว่างที่ ๓ การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพ อาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ อาจเป็นในด้านคุณภาพ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบต่อการบริการ ซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่ ๔ การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้สื่อสารออกไป นั่นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ ๕ การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา หรือสถานการณ์ ดังนั้น การให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆ ในทุกครั้ง นั่นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการ แต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง ๕ จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลบจุดบกพร่องเหล่านั้น ถ้าสามารถลบจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ แต่ถ้าการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะนำไปสู่ความไม่พึง

พอใจ ความขุ่นข้องหมองใจ และเกิดเป็นความ โกรธเคืองได้ ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ อีกและยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือ ความปลาบปลื้มใจ หรือความประทับใจ ดังแผนภูมิที่ ๒.๒<sup>๔๕</sup>



แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

<sup>๔๕</sup>อเนก สุวรรณบัณเฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแล้ว, หน้า ๑๘๓.



## ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๒.๕.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น<sup>๑๑</sup>

กิตติมา ปรีดีดิถิก ได้กล่าวถึงความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม<sup>๑๒</sup>

หลุยส์ อัมปาเทศ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง<sup>๑๓</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้<sup>๑๔</sup>

๑. ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

<sup>๑๑</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๕.

<sup>๑๒</sup>กิตติมา ปรีดีดิถิก, ทฤษฎีบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๑.

<sup>๑๓</sup>ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๓๖, หน้า ๑๕๖.

<sup>๑๔</sup>รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, อ่างแก้ว, หน้า ๑๒๘.

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

๖. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ทวิพงษ์ หินคำ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น<sup>๕๓</sup>

ธनिया ปัญญาแก้ว ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก<sup>๕๔</sup>

เทพวัลย์ สุชาติ กล่าวถึงความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน<sup>๕๕</sup>

สกล วรรณพงษ์ ให้ความหมายพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน<sup>๕๖</sup>

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลกไว้ในโลกธรรม ๘<sup>๕๗</sup>ซึ่งใน ส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์”<sup>๕๘</sup> ได้แก่<sup>๕๙</sup>

<sup>๕๓</sup>ทวิพงษ์ หินคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขภาพภิบาลริมใต้ จังหวัด เชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๑๒๘.

<sup>๕๔</sup>ธनिया ปัญญาแก้ว, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูใน จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๑๗๒.

<sup>๕๕</sup>เทพวัลย์ สุชาติ, “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๓๐, หน้า ๑๔๒.

<sup>๕๖</sup>สกล วรรณพงษ์, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถม ศึกษา”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๒๖, หน้า ๑๑.

ลาก ได้แก่ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง อาหารเครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ

ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปรินญาบัตรต่างๆ

สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็นที่รักของ บุคคลอื่น

สุข ได้แก่ ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคล นั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางที่เรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมี องค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิถีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง<sup>๕๐</sup>

แคมเบล (Campbell) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จ ที่แต่ละคน เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ผล ที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล<sup>๕๑</sup>

<sup>๕๐</sup> อิง.อภุฎก. ๒๓/๕/๒๐๒.

<sup>๕๑</sup> อิง.อภุฎก. ๒๓/๕/๒๐๓.

<sup>๕๒</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๕๓.

<sup>๕๓</sup> Vroom, W.H., *Working and Motivation*, (New York : John Wiley and Sons, Inc...1964), p. 27.

<sup>๕๔</sup> Campbell, A. *Subjective measure if well – being*, (American Psychologist, 1976), p. 117.

โดนาเบเดียน (Donabedian) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ<sup>๔๒</sup>

ริสเซอร์ (Risser) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<sup>๔๓</sup>

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ในพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกายจิตใจ ไม่ว่าจะเงินทอง เกียรติยศ การสรรเสริญ หรือความสุข การได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจให้กับมนุษย์เรา

#### ๒.๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

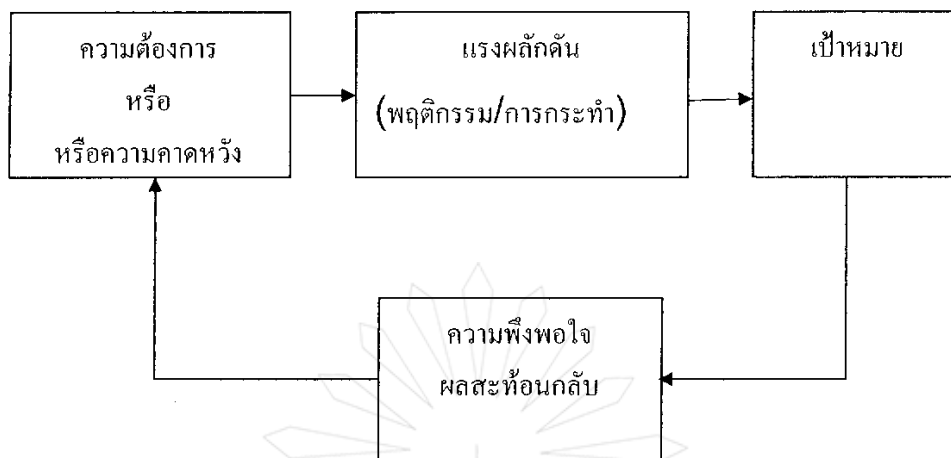
ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

มัลลินส์ (Mullins) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการ ในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๒.๓<sup>๔๔</sup>

<sup>๔๒</sup>Donabedian, A. The Definition of Quality and Approach to Its Measurement, (Ann Arbor, Michigan: Health Administration press, 1980), p. 31.

<sup>๔๓</sup>Risser, N.L. Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings, Nursing Research, 1975, p. 24.

<sup>๔๔</sup>พันโทหญิง กมลมาศ อุเทนสุด, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีวะรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ-สกลนคร), ๒๕๔๘, หน้า ๑๔๘.



### แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงการเกิดความพึงพอใจของบุคคล

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความคุ้มค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลอย่างต่อเนื่อง<sup>๕๕</sup>

อินชอว์ และ แอทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน<sup>๕๖</sup>

รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือ รับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือ

<sup>๕๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔๕.

<sup>๕๖</sup> Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., A patient satisfaction instrument: Precision try Replication,(Nursing Research, 1982), p. 171.

ประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้น โดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ<sup>๔๓</sup>

อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน<sup>๔๔</sup>

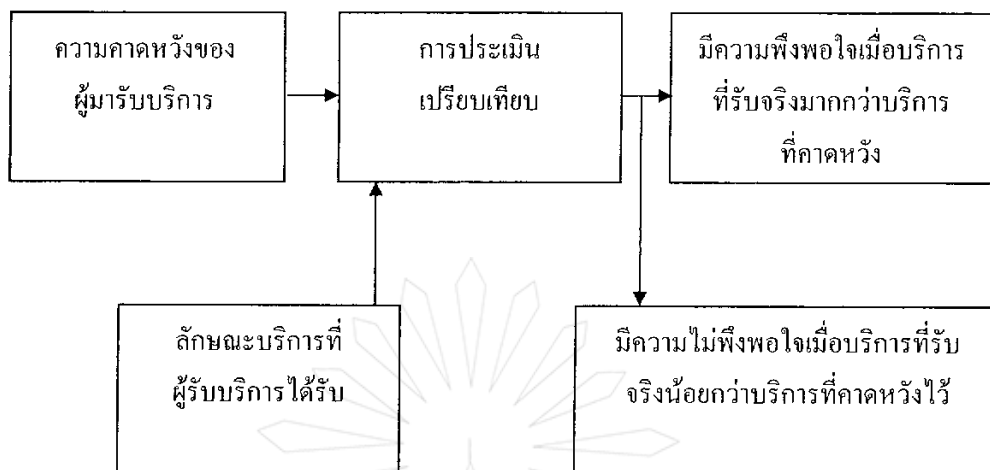
จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้ จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๒.๔<sup>๔๕</sup>

<sup>๔๓</sup>รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, อ่างแก้ว, หน้า ๑๒๐.

<sup>๔๔</sup>ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์), ๒๕๕๘, หน้า ๑๓๑.

<sup>๔๕</sup>จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแก้ว, (อค์สำเนา).



แผนภูมิที่ ๒.๔ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจคือ สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการการตอบสนองไปในทางบวกแต่เมื่อใดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ พฤติกรรมของมนุษย์ก็จะเปลี่ยนแปลงตาม

## ๒.๖ การบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพอง

### ๒.๖.๑ การบริการของเทศบาลเมืองปากพอง

การบริการประชาชนในภารกิจกรมการปกครองระดับเทศบาลของเทศบาลเมืองปากพอง โดยแยกให้บริการประชาชนตามโครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง แบ่งออกเป็น ๘ กอง ดังนี้<sup>๖๐</sup>

#### กองสวัสดิการและสังคม

อำนาจหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ในการบริการ สงเคราะห์ เยาวชน และประชาชน ด้านต่างๆ ดังนี้ งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

-สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพถาก ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง ประสพภัยพิบัติต่างๆ คนชรา คนพิการ คนทุพพลภาพ

งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

<sup>๖๐</sup>(<http://www.pakphanang.in.th/>) สืบค้นวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๖

- สงเคราะห์เด็กและครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ เด็กกำพร้า อนาคตไร้ที่พึ่ง เปรื่องจัดถูกทอดทิ้ง เด็กและเยาวชนที่พิการ ทางร่างกาย สมอองและปัญญา

งานพัฒนาชุมชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- สำรองและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน เพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนของเทศบาล ผูกอบรมและเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน จัดระเบียบชุมชน

- จัดโครงการช่วยเหลือในด้านต่างๆ ให้แก่ชุมชน

- ดำเนินการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา การอนามัยและสุขภาพ

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กองการศึกษา

อำนาจหน้าที่ กองการศึกษาดำเนินการด้านการพัฒนาและจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ทั้ง ๖ โรงเรียน การพัฒนาและยกระดับคุณภาพ รวมทั้งงานศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ดูแล รักษา จัดเตรียม ประสานงานและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ประสานงานเกี่ยวกับการประชุม ตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสาร

- งานสวัสดิการต่างๆ

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายบริหารการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ควบคุมดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน บริหารงานบุคคล วางแผน ประเมินผล พัฒนาบุคลากร

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานบริหารและวิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- วางแผนกำหนดแนวทางปฏิบัติ วินิจฉัย สั่งการ ประสานงาน และตรวจสอบ ควบคุมการดำเนินงาน

- ประเมินผลและรายงานการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เผยแพร่และแนะแนวเกี่ยวกับการศึกษาและอาชีพ

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



### งานการเงินและพัสดุ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- งานเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี ควบคุมงบประมาณ
- งานเกี่ยวกับการขออนุมัติ จัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง เบิกจ่าย ซ่อมแซม และบำรุงรักษาพัสดุ ตลอดจนจัดทำบัญชีทะเบียนพัสดุ เก็บรักษาใบสำคัญ หลักฐานเอกสารเกี่ยวกับพัสดุ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานโรงเรียน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ควบคุมดูแลโรงเรียนเทศบาล ตรวจสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ ของโรงเรียน พิจารณาจัดตั้ง ยุบเลิก โรงเรียน ดูแลจัดเตรียม และให้บริการวัสดุอุปกรณ์ คู่มือครู สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียน

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### ฝ่ายพัฒนาการศึกษา งานนิเทศการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- สำรวจความต้องการและปัญหาทางการศึกษา จัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ วิจัยพัฒนาหลักสูตร ให้บริการ ทางการศึกษาทั่วไป เขียนเอกสาร ตำรา ผลิตอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน

- จัดประชุม อบรม สัมมนา ประสานงาน และให้บริการทางด้านวิชาการ การวัดผลประเมินผลทางการศึกษา

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### งานกิจการนักเรียน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ตรวจสอบ สอดส่อง ดูแลความประพฤติของนักเรียน สำรวจเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานกิจกรรมเด็ก เยาวชน และการศึกษาออกโรงเรียน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- สำรวจ รวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษานอกโรงเรียน เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่ และวิทยาลัยชุมชน หรือการศึกษาที่นอกเหนือจากภาคบังคับ การรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือเผยแพร่ข่าวสาร เอกสารต่างๆ

- บริการด้านวิชาการและอื่นๆ
- ติดต่อประสานงานกับสถานศึกษา
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## สำนักปลัดเทศบาล

อำนาจหน้าที่ ดำเนินงานในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประชาชน การบริการด้าน งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน งานบริหารทั่วไปและงานส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล มีดังนี้

- บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆ
- บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- ฝึกอบรม อปพร. เพื่อพัฒนาศักยภาพประชาชน ให้มีความรู้ความสามารถ ในการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างถูกวิธี
- ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ
- ประสานงานอำนวยความสะดวกในการศึกษาดูงาน
- บริการวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งบริการและอำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการห้องประชุมให้แก่ หน่วยงานหรือองค์กรอื่น

### งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
- งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรีและพนักงานเทศบาล
- งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่างๆ ที่ขอความร่วมมือ
- งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือจักรพรรดิมาลา และผู้ทำคุณประโยชน์
- งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญทางราชการ
- งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
- จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง
- บรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ
- งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือกและการคัดเลือก
- งานทะเบียนประวัติคณะเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล พนักงาน และลูกจ้าง
- ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- งานพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร
- จัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- รักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- ป้องกันและระงับอัคคีภัย
- วิเคราะห์และพิจารณา ทำความเห็น สรุปรายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้าน

กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่นๆ

- ตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทา และระงับสาธารณภัยต่างๆ

- จัดทำแผนป้องกันและป้องกันสาธารณภัย
- ฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน
- งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร
- ฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### กองวิชาการและแผนงาน

อำนาจหน้าที่ ดำเนินงานในด้านการนำนโยบายของฝ่ายบริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านท้องถิ่น งบประมาณ ตามลำดับความสำคัญของงาน โครงการที่จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน พร้อมทั้ง ดำเนินการกำกับดูแลตรวจสอบการดำเนินงาน ให้ถูกต้องตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการและดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการดำเนินการอย่างกว้างขวาง การให้บริการของกองวิชาการและแผนงาน มีดังนี้

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลเมืองปากพอง
- ให้บริการด้านการรับปรึกษาปัญหา ข้อกฎหมายแก่ประชาชน
- ให้การต้อนรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาศึกษาดูงาน
- บริการติดตั้งและเคลื่อนย้ายลำโพงกระจายเสียงตามสาย เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ข่าวสารบริการประชาชน

- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลและหน่วยงานราชการทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นทางเสียงตามสาย

- ผลิตรายการวิทยุเพื่อรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน

- จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ และจัดการแถลงข่าว แก่สื่อมวลชน
- บริการประชาชนในเรื่องการประกาศแจ้งเตือนภัยต่างๆ ประกาศข่าวบริการชุมชนและข่าวประชาสัมพันธ์

**งานธุรการ** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

- ประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆ ที่ขอความร่วมมือ
- ตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารของทางราชการ
- รักษาความสะอาดและความปลอดภัย
- ขอพระราขทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- จัดทำคำสั่งและประกาศ
- รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
- พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
- การลาพักผ่อนประจำปี
- สถิติการของกองหรือฝ่าย
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**งานนิติการ** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหา ข้อกฎหมาย ร่างพิจารณา ตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

- จัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย
- งานสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์
- งานสอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานประชาสัมพันธ์** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- เผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล
- เผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายของเทศบาล จังหวัด และรัฐบาล
- เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

- ศึกษาวิเคราะห์ วิจัยงานวางแผนด้านประชาสัมพันธ์
- รวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์
- งานสารนิเทศ
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### งานวิจัยและประเมินผล มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ศึกษาวิเคราะห์และวิจัยปัญหาทั้งในด้านการปกครอง การบริการ และปฏิบัติงานของเทศบาล

- เสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติงานของ

หน่วยงานภายในเทศบาล

- ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- รวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการประเมินผลตามแผนทุกระดับ

- จัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาการวางแผนของเทศบาล
- วิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมือง และความพอเพียงของการบริการสาธารณูปโภคหลัก

- วิเคราะห์และคาดคะเนรายได้-รายจ่ายของเทศบาลในอนาคต

- จัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาระยะปานกลางของแผนประจำปี

- วิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงาน
- ประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาลกับหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปการใน

เขตเทศบาล และการประเมินผลงานตามแผน

- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

#### กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

อำนาจหน้าที่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดำเนินงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การควบคุม ป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และสุขภาพสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดำเนินงานของศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้

การรักษาพยาบาล การป้องกันควบคุม โรคติดต่อและไม่ติดต่อต่างๆ พร้อมกับดูแลส่งเสริมสุขภาพ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม การบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

- รักษาความสะอาดและกำจัดขยะมูลฝอย
- ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ
- ให้การอนามัยเกี่ยวกับแม่และเด็ก
- บริการสร้างภูมิคุ้มกัน โรคในเด็ก ๐-๕ ปี และนักเรียนในโรงเรียน
- ให้บริการฉีดวัคซีน และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การกำจัดแมลง และพาหะนำโรค
- ป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อ และไม่ติดต่อต่างๆ

#### งานธุรการ

- ดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

- ประสาน ตรวจสอบ ออกคำสั่ง ประกาศ สวัสดิการต่างๆ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ควบคุมด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม อาหาร โภชนาการ การประกอบการค้า โรงงาน
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอนามัย

งานสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ด้านสุขศึกษา อนามัยโรงเรียน อนามัยแม่และเด็ก วางแผนครอบครัว สาธารณสุขมูล

#### งาน โภชนาการ สุขภาพจิต

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ให้บริการรักษาพยาบาลในและนอกสถานที่
- งานแผนและจัดการให้การรักษาพยาบาล
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ควบคุมด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม อาหาร โภชนาการ การประกอบการค้า โรงงาน
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานสัตวแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ควบคุมและรับผิดชอบโรคสัตว์ ควบคุมการฆ่าสัตว์ และโรงฆ่าสัตว์ ควบคุมโรคพิษสุนัข
- รายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตวแพทย์
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**กองช่าง**

อำนาจหน้าที่ กองช่างดำเนินงานในด้านการควบคุมอาคาร การอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร การผังเมือง การควบคุมการก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรม การสาธารณสุขปโภคสวนสาธารณะ งานติดตั้งสัญญาณไฟ และเครื่องหมายจราจร การบริการของกองช่างมีดังนี้

- บริการแบบบ้านมาตรฐาน
- บริการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
- ตรวจสอบและอนุญาตการปลูกสร้างอาคาร และการรื้อถอนอาคาร
- ตรวจสอบโรงแรม และหอพัก
- จัดสร้างเวที-ฉาก และจัดทำป้าย
- ซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า
- ก่อสร้างถนน ค.ส.ล. และท่อระบายน้ำ
- บริการด้านตรวจสอบแนวผังเมือง
- ติดตั้งสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร
- บริการโต๊ะ เติ้นท์ เก้าอี้ รถลากศพ
- บริการรถน้ำ เพื่อแจกจ่าย น้ำดื่ม และบริโภคน้ำ

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ดูแลรักษา จัดเตรียมประสานงานและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ประสานงานเกี่ยวกับการประชุม ตรวจสอบเอกสารต่างๆ

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง**

งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม วางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม ปรีกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรม ตรวจสอบแบบแปลน

- ศึกษาวิเคราะห์ วิจัยทางด้านวิศวกรรม
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานสถาปัตยกรรม** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ออกแบบ เขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์
- ควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายการโยธา**

**งานสาธารณูปโภค** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน และสิ่งทีติดตั้งอื่นๆ วางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง

- ซ่อมบำรุง รักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า คูคลองอาคารสถานที่ ปริญญาแนะนำตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง ประเมินราคา

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานสวนสาธารณะ** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- จัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ควบคุมดูแล บำรุงรักษาดูแลสถานที่พักผ่อน บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่างๆ

- ปรับตกแต่งสถานที่ อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ** มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้า ทั้งงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่นๆ เก็บรักษาวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่ สำรองออกแบบและคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**กองคลัง**

**อำนาจหน้าที่** ปฏิบัติภารกิจ ด้านการเงินการคลังของเทศบาล ให้เป็นไปตาม ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับทะเบียน ทรัพย์สิน ดำเนินการออกสำรวจรวบรวมข้อมูล ภาคสนาม รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินจัดทำและปรับข้อมูลในทะเบียนสิน และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องการจัดเก็บภาษีอากรค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและรายได้อื่นๆ รวมทั้งการพิจารณากำหนด แนวทางและวิธีการได้ และจัดเก็บรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นธรรม จัดทำสัญญาเช่า จัดทำข้อมูลในการกำหนดการเช่า ตลอดจนการนำรายได้ไป ใช้จ่ายให้ตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น



### งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ดูแลรักษาจัดเตรียม ประสานงาน ตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญทางราชการ ดูแลรักษาความปลอดภัย จัดทำคำสั่งและประกาศ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### งานพัฒนารายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- ศึกษาวิเคราะห์วิจัยและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและการจัดหารายได้อื่นๆ ของเทศบาล
- วางแผนการจัดเก็บรายได้และ โครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ของเทศบาล ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษี โรงเรือนที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และรายได้อื่น ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานผลประโยชน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- จัดทำประกาศให้มายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เพื่อชำระภาษี
- ตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ จัดเก็บจากทะเบียนผู้ชำระภาษี

- รับและตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สิน หรือแบบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ

- พิจารณาการประเมินและกำหนดค่าภาษี ค่าธรรมเนียม แจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี จัดเก็บและรับชำระเงินรายได้จากภาษีอากร

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานบริหารงานคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- การเงินและบัญชี มีหน้าที่การตรวจสอบและเบิกจ่ายเงินทุกประเภท

- ควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย

- จัดทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- การซื้อและการจ้าง การซ่อมและบำรุงรักษา จัดทำทะเบียนพัสดุ ตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและจัดเก็บรักษาพัสดุ

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- คัดลอกข้อมูลที่ดิน ปรับข้อมูลแผนที่ภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ จัดเก็บและบำรุงรักษาแผนที่ภาษี

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า การให้บริการของสำนักงานเทศบาลแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น ๗ กอง ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม กองการศึกษา สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง และกองคลัง ซึ่งแต่ละกองมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๒.๗ บริบทของพื้นที่อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำขวัญ

“รังกงเลื่องชื่อ ร่ำลือขนมลา โอชาไข่ปลากระบอก ส่งออกกึ่งกุลา

ออกพรรษาไหว้พระลาก นิยมมากแข่งเรือเพียว”

### ๒.๗.๑ ประวัติความเป็นมา

สมัยรัชกาลที่ ๕ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ให้จัดการปกครองท้องที่ให้มีมณฑลเทศาภิบาล ใน ร.ศ. ๑๑๔ อำเภอปากพนัง มีชื่อว่า “อำเภอเข็ยซัด” หมายความว่าที่ซึ่งคลื่นซัดเอาเปลือกหอย หรือเข็ยหอยจากท้องทะเลขึ้นตรงนี้นั้น เข็ยในสมัยโบราณใช้เงินตรา คือ สีกกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้า แต่เข็ยที่ซัดขึ้นมาจากท้องทะเลเป็นเปลือกหอยชนิดหนึ่งที่มีความทนทานและสวยงาม ซึ่งหาได้ไม่มากนัก ผู้คนจึงนำไปใช้เป็นเงินตราได้มากขึ้น ที่เรียกว่า “ที่เข็ยซัด” จึงเรียกตามนามอำเภอว่า “อำเภอเข็ยซัด”<sup>๖๐</sup>

อำเภอปากพนัง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดนครศรีธรรมราชห่างจากตัวจังหวัดประมาณ ๑๖ กิโลเมตร เป็นอำเภอที่มีพื้นที่ติดต่ออำเภอหัวไทรและอำเภอเชียรใหญ่ ทิศตะวันตกติดต่ออำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และมีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอปากพนัง

อำเภอปากพนังมีเนื้อที่ประมาณ ๔๕๕.๖๓๑ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๘๗,๔๔๓.๗๕ ไร่ มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มไม่มีภูเขาหรือเนินสูงมีน้ำสำคัญ ได้แก่ แม่น้ำปากพนัง ซึ่งมีต้นกำเนิดจากภูเขาหลวงที่อยู่ติดเป็นแนวเดียวกัน กับเทือกเขาบรรทัด สำหรับการคมนาคมทางบก ถนนสายสำคัญ ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข ๔๐๑๕

<sup>๖๐</sup> < <http://www.pakphanang.in.th/> > สืบค้นวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๖

อำเภอปากพนัง มีประชากรทั้งสิ้น ๑๐๗, ๖๓๑ คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวนต่าง ๆ (สวนส้ม ไม้พริก ฝรั่ง กล้วย ทุเรียน ของหมูที่ ๑๓ ตำบลคลองน้อย) การประมงทั้งประมงทะเล ประมงชายฝั่งขนาดเล็ก ประมงน้ำจืด และการเพาะเลี้ยงกุ้ง

การปกครอง แบ่งออกเป็น ๑ เทศบาลเมือง ๑๖ องค์การบริหารส่วนตำบล ๑๖ ตำบล ๑๕๒ หมู่บ้าน เมืองปากพนัง เป็นหัวเมืองของเมืองนครศรีธรรมราช ด้วยเหตุผลของทำเลที่ตั้งเหมาะสมในการเป็นเมืองท่า เอื้ออำนวยต่อการคมนาคมขนส่งทางน้ำ ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรสัตว์น้ำในทะเลและความอุดมสมบูรณ์ของที่ราบลุ่ม เหมาะสมแก่การทำนาข้าว อำเภอปากพนังเดิมมีชื่อเรียกว่า "อำเภอเบ็ช้ซัด" ตั้งขึ้นโดยการรวมแขวงหรือหัวเมือง 4 แห่ง คือเมืองพนัง เมืองพิเชียรที่เบ็ช้ซัด ที่ตรง ตั้งเป็นอำเภอ เมื่อ ร.ศ. ๑๑๖ (พ.ศ. ๒๔๔๐) ต่อมาเปลี่ยนชื่อจากอำเภอเบ็ช้ซัด มาเป็นชื่ออำเภอปากพนัง เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๔๔๕

เมืองปากพนังเป็นเมืองที่มีความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่อดีต เพราะสภาพภูมิศาสตร์และท้องถิ่นอำเภอปากพนังเป็นจุดรวมอำเภอใกล้เคียงถือเป็นแหล่งรวมในการขนส่งสินค้าทางเรือ การประมง มีเรือเดินทะเลรับ - ส่งคนโดยสารจากปากพนังไปต่างประเทศถึงรัฐตรังกานู เรือเดินทะเลค้าขายระหว่างปากพนัง กับกรุงเทพฯ สินค้าจากอำเภอใกล้เคียงที่จะส่งไปต่างประเทศหรือกรุงเทพฯ จะต้องผ่านปากพนังทั้งสิ้น

ดังปรากฏตามพระราชหัตถเลขา พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในคราวเสด็จประพาสปากพนัง เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๓๓๘ ตอนหนึ่งความว่า “อำเภอปากพนังนี้ได้ทราบอยู่แล้วว่าเป็นที่สำคัญอย่างไร แต่เมื่อไปถึงฝั่งรู้สึกตามที่คาดคะเนนั้นคิดไปเป็นอันมาก ไม่นึกว่าจะใหญ่โตมั่งมีถึงเพียงนี้” และอีกตอนหนึ่งความว่า “เมื่อจะคิดว่าตำบลนี้มีราคาอย่างไรเทียบกับเมืองสงขลาเงินผลประโยชน์แต่อำเภอเดี๋ยวนี้น้อยกว่าเมืองสงขลาอยู่ ๒๐,๐๐๐ บาทเท่านั้น บรรดาเมืองท่าในแหลมมลายูฝั่งตะวันออกเห็นจะไม่มีแห่งใดดีเท่าปากพนัง”

สภาพตัวเมืองปากพนังเป็นเมืองที่มีความเจริญเติบโตในด้านเศรษฐกิจพอสมควร และประชากรอยู่อย่างหนาแน่นเหมาะสม กับรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบ “เทศบาล” จึงยกฐานะบางส่วนของตำบลปากพนังฝั่งตะวันออก ตำบลปากพนังฝั่งตะวันตก ตำบลบางพระ ตำบลหูล่องของอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามหลักเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ขึ้นเป็นเทศบาลเมือง มีนามว่า “เทศบาลเมืองปากพนัง” ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๔๕๐ โดยอาศัยอำนาจตามความมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๗๖ ซึ่งสำนักงานเทศบาลเดิมได้อาศัยสโมสรทางราชการของอำเภอปากพนัง ถนนชายน้ำ เป็นสถานที่ทำงาน

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ เทศบาลได้จัดซื้อที่ดินพร้อมอาคารจากหลวงประคองคดี แล้วจึงได้ย้ายสำนักงานจากสโมสรมาอยู่ที่ถนนประชาวัฒนา มีพื้นที่ ๗ ไร่ ๒ งาน ๑ ตารางวา แต่อาคารเป็นเรือนไม้เก่าแก่แล้ว ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ คณะเทศมนตรีเห็นว่าเพื่อความเป็นศรีสง่าในฐานะเป็นเทศบาลเมืองควรจะได้มีอาคารสำนักงานเป็นตึก ๒ ชั้น พร้อมหอประชุมโดยขอกู้จาก ก.ส.ท จำนวน ๑,๒๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่งเมื่อก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่พร้อมหอประชุมเป็นเงินค่าก่อสร้างทั้งสิ้น ๑,๓๕๖,๑๐๐ บาท ได้เปิดอาคารใหม่ในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๕๔

สำหรับพื้นที่เดิมเทศบาลเมืองปากพอง ๒.๖๘ ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้ขยายเทศบาลเป็นพื้นที่ ๗.๓๕ ตารางกิโลเมตร ตามพระราชบัญญัติกฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองปากพองเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๖ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๐ ตอนที่ ๒๒๔ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๓๖ และเนื่องจากอำเภอปากพอง เป็นอำเภอที่ตั้งอยู่บริเวณทะเลอ่าวไทย มีลมพัดผ่านเป็นประจำ ทำให้อากาศไม่ร้อนจัดและหนาวจัด อุณหภูมิโดยเฉลี่ยตลอดปี ๒๕ องศาเซลเซียส และสามารถแบ่งฤดูกาลออกเป็น ๒ ฤดู คือ ฤดูร้อนระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน ฤดูฝนระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงมกราคม

อาชีพส่วนใหญ่คือการทำนา ทำเรือประมง ทำนากุ้งและอื่นๆ โดยเฉพาะเรือประมงนั้นปากพองมีมากที่สุด ในบรรดาหัวเมืองชายฝั่งทะเลด้วยกัน มีโรงงานอุตสาหกรรมแข่งชิงสัตว์น้ำขนาดใหญ่ สะพานปลาและกุ้งกุลาดำ ทำให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องไปอย่างมากมาย

อดีตนั้นลุ่มน้ำปากพองมีความอุดมสมบูรณ์ทางการเกษตรกรรมที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคใต้ ซึ่งเปรียบเสมือนอู่ข้าว อู่น้ำของเมืองนครศรีธรรมราช และยิ่งไปกว่านั้นปากพองเป็นเมืองท่าของจังหวัดนครศรีธรรมราชและมีท่าจอดเรือ มีเรือต่างประเทศเข้ามาค้าขาย เมืองปากพองถือว่าเป็นเส้นทางลำเลียงสินค้าออกสู่ทะเลเพื่อติดต่อกับเมืองอื่นๆ ทั้งในและนอกประเทศ ปัจจุบันแม่น้ำปากพองยังคงมีสภาพสวยงามตามธรรมชาติและมีหลายสิ่งหลายอย่างที่นำร่องเรือเที่ยวชม แม่น้ำปากพอง ซึ่งสังเกตได้ว่า ทั้งสองฝั่งแม่น้ำปากพอง ประกอบไปด้วยตึกสูง ลักษณะคล้ายคอนโดมิเนียม ตึกสูงเหล่านี้ไม่มีคนพักอาศัย เพราะว่ามีนายทุนคนไทยและชาวต่างชาติก่อสร้างไว้ให้นักลงทุนแ่่นเข้าไปทำรัง เพื่อเก็บรังนกไปขาย ถ้าสังเกตดูจะเห็นว่าตึกเหล่านี้ถูกสร้างออกแบบผิดแผกไปจากตึกธรรมดาทั่วไป คือมีช่องขนาดเล็กกรอบตึก สำหรับนกลอดเข้าออกได้ และมีบานหน้าต่างแต่ละชั้น เพื่อระบายอากาศ จากเดิมมีบ้านนกนางแอ่นประมาณ ๓๐ หลัง ตอนนี้ได้มีนักลงทุนหลายรายให้ความสนใจเข้ากว้า่นซื้อที่ดินในอำเภอปากพองตามเส้นทางที่นกบินผ่าน เพื่อสร้างรังนกนางแอ่น และกำลังก่อสร้างอีกกว่า ๑๐ หลัง ส่วนเรื่องตลาดรองรับมีทั้งในและต่างประเทศ

### ๒.๗.๒ สภาพโดยทั่วไป

สถานที่ตั้ง เทศบาลเมืองปากพ่อง ตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลปากพ่อง อำเภอปากพ่อง จังหวัด นครศรีธรรมราช ห่างจากตัวเมืองนครศรีธรรมราชไปทางทิศตะวันออก ติดต่อกันทางรถยนต์โดยทาง หลวงจังหวัด หมายเลข ๔๐๑๓ (ปากพ่อง - นครศรีธรรมราช) ระยะทาง ๓๕ กิโลเมตร และห่างจากทะเล ฝั่งอ่าวไทย ๕ กิโลเมตร ลักษณะพื้นที่เป็นพื้นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำปากพ่อง และติดที่ราบชายฝั่งทะเลด้าน ตะวันออกในอ่าวไทย มีความลาดชันประมาณ ร้อยละ ๐.๒-๐.๕ และอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ ๕๐-๘๐ ซม. มีแม่น้ำปากพ่องยาวประมาณ ๒๕ กิโลเมตร ต้นน้ำเกิดจากเทือกเขาบรรทัด ใน เขตอำเภอวังอ่าง อำเภอชะอวด ไหลผ่านอำเภอชะอวด อำเภอเชียรใหญ่ และมีสาขาจากอำเภอหัวไทร ไหลมารวมกันที่บ้านปากแพรก กลายเป็นแม่น้ำปากพ่อง ไหลผ่านใจกลางเทศบาลเมืองปากพ่อง มีความกว้างของแม่น้ำประมาณ ๕๐๐เมตร ไหลสู่อ่าวไทยที่แหลมตะลุมพุก ปัจจุบันสำนักงานเทศบาล ตั้งอยู่เลขที่ ๗๒ ถนนประชาวัฒนา อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

อาณาเขต เทศบาลเมืองปากพ่อง อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ทิศเหนือจดคลองบางศรีจันทร์ คลองบางฉลาก

ทิศใต้ จดคลองบางหญ้า คลองบางสมบูรณ์

ทิศตะวันออก จดที่ราบลุ่มชายทะเล คลองบางหญ้า

ทิศตะวันตก จดคลองบางทวด ถนนไปบ้านบางลึก

### ๒.๗.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยทั่วไป เป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีน้ำท่วมขัง มีแม่น้ำปากพ่องซึ่งมีความยาว ๒๕ กม. ไหลผ่านใจกลางเทศบาล ซึ่งประชาชนใช้เป็นเส้นทางสัญจร ไปมาระหว่างตะวันออกและ ตะวันตก และยังใช้เป็นเส้นทางสัญจร ไปสู่ตำบลต่างๆ ในอำเภอปากพ่องและ ไปยังอำเภออื่นๆ เช่น อำเภอเชียรใหญ่ อำเภอหัวไทร อำเภอชะอวด เป็นต้น

### ๒.๗.๔ ลักษณะภูมิอากาศ

เมืองปากพ่องตั้งอยู่ในเขตร้อน ริมฝั่งทะเลด้านตะวันออกของภาคใต้ มีลมทะเลพัดผ่าน ประจำ ทำให้อากาศไม่ร้อนจัดและหนาวจัด อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี ๒๘ องศาเซลเซียส มีลมมรสุม ตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่านประกอบกับเมืองปากพ่องอยู่ในเขต ภูมิอากาศร้อน แบ่งฤดูกาลได้ ๒ ฤดู คือ

๑. ฤดูร้อนอยู่ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน อากาศค่อนข้างร้อนตลอดฤดูกาล

๒. ฤดูฝนแบ่งออกเป็น ๒ ช่วง คือ

๒.๑ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้

๒.๒ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงเหนืออันเป็นช่วงที่มีฝนตกหนักหนาแน่น

### ๒.๖.๕ ประชากร

เทศบาลเมืองปากพอง มีพื้นที่ ๗.๓๕ ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด จำนวน ๒๑,๑๗๐ จำนวนครัวเรือน ๔,๘๐๘ ครัวเรือน

### ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการและนโยบายที่ แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่งService Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับ ไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย<sup>๒</sup>

<sup>๒</sup>สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑, ๑๗๕ หน้า.

อนงศ์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” โดยมีวัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์
- ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๒๕๑ คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยาสมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วชิโรโอบอ้อมอารี และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นใน

การให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ”<sup>๖๐</sup>

พระสัทชัย จิตตสุโภ (ลู่ยดี) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ศึกษาการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ จำนวน ๓๘๔ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและค่ามาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๖ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับการบริการจากสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔ มีรายได้ ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงาน

<sup>๖๐</sup>อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔, ๑๗๖หน้า.



เทศบาลนครนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ใช้วงจมน้ำเสียที่สุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือ เอื้อเพื่อเสียสละเพื่อการบริการที่ดี วางคนเป็นกลางไม่ถือปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอดันเสมอปลาย และพร้อมจะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป<sup>๖๔</sup>

กานแก้ว เปี่ยมมหกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมทั้ง ๘ ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบริการทางเลือกและการให้คำปรึกษาหารือ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล และด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรมในการให้บริการ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการรับบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและเปิดเผย

ส่วนด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลเมืองสรวงปรับทัศนียภาพสิ่งแวดล้อมภายในเทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการให้ประชาชนรับทราบ และลดระเบียบขั้นตอนในการให้บริการให้น้อยลงกว่าในปัจจุบัน<sup>๖๕</sup>

นางสาวธิดารัตน์ ศิระวรรณโณ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของ

<sup>๖๔</sup> พระศักดิ์ จิตตสุโข (гүйดี), "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔, ๑๘๖ หน้า.

<sup>๖๕</sup> กานแก้ว เปี่ยมมหกุล, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด", สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐, ๑๕๐ หน้า.

พนักงานส่วนตำบล (๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับการบริหารงานองคการบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามหลักสังคหวัดดู ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององคการบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัดดู ๔ ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (SurveyResearch) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนตำบลขององคการบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน ๑๑๓ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๙๑๓ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ผลการวิจัยพบว่า

๑. พนักงานส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่องคการบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการบริหารงานตามหลักสังคหวัดดู ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัดดู ๔ ในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอ้ดลจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ

๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานองคการบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามหลักสังคหวัดดู ๔ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักสังคหวัดดู ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ส่วนพนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๓. ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององคการบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าควรส่งเสริมให้มีการปลูกจิตสำนึกในการแบ่งปัน ช่วยเหลือกัน เพื่อให้เกิดการร่วมมือกันทำงานที่ดีขึ้น และพนักงานส่วนตำบลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การพูดจาทักทายกันด้วยความสุภาพอ่อนหวาน และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและทำร้ายกัน มีความสามัคคี ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในการตัดสินใจปัญหาต้องเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมตามเหตุและผล ไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง มีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นและลงโทษอย่างชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และผู้บริหารควรใช้หลักธรรมทาง

พุทธศาสนามาช่วยในการบริหารงานภายในองค์กรให้มากขึ้นเพื่อให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง<sup>๖๖</sup>

วรพงษ์ ปันทวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันป่าตองภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ด้านการบริหารงานในเทศบาล ด้านการจัดหารายได้ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข พบว่า ควรให้ผู้บริหารเทศบาลจัดระเบียบการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ปลูกฝังพนักงานเทศบาลให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ จัดให้มีการอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการทำงานบริการให้แก่ประชาชน จัดให้พนักงานออกสำรวจความต้องการหรือความเดือดร้อนของประชาชนในแต่ละชุมชนเพื่อรับทราบความรู้สึกและเข้าใจประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพิ่มพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงานปฏิบัติการบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล<sup>๖๗</sup>

สิริธัญญา จอมจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึง 6 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการบริการเชิงวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ กล่าวทักทายชี้แนะเมื่อผู้รับบริการมาถึง ส่วนด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยวาจาสุภาพ ด้านสัมพันธภาพของผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายอย่างเข้าใจ ด้านความสะอาด เช่น แผนกผู้ป่วยนอกสะอาดต่อการให้บริการ ด้าน

<sup>๖๖</sup>ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ, “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียงจังหวัดแม่ฮ่องสอน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), ๑๖๓ หน้า.

<sup>๖๗</sup>วรพงษ์ ปันทวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐, ๑๒๐ หน้า.

คุณภาพของการให้บริการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตรเป็นไปด้วยความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่ายและเครื่องมือ เช่น ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษามีความเหมาะสม<sup>๖๔</sup>

พวงเพชร สุวรรณชาติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ๒) เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะโอกาสในการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนา ดำเนินการตามความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน ๓๕๐ คนโดยตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปSPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test x2-test หาค่าความสัมพันธ์แบบ Chi-square จากการศึกษาพบว่า

๑. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า มากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน ๑-๕ ปี

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

๓. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่

<sup>๖๔</sup> สิริัญญา จอมจันทร์, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐, ๑๔๕ หน้า.

๔. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ คือ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน และควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะใน ฐานะบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายฐานะบายน้ำเพื่อให้เห็นในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด<sup>๖</sup>

พิมพ์มล พลเวียง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการสังคมของท้องถิ่น" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะในการแก้ไข ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ในปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้มีการดำเนินการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญของ อปท. หลายแห่งได้กล่าวว่า ได้ดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกือบเต็มพื้นที่แล้ว และได้หันมาเน้นเรื่องการพัฒนาคนและคุณภาพชีวิตของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ในด้านการจัดสวัสดิการสังคม นอกจากการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยเอดส์แล้ว อปท. ยังได้ดูแลช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบภัย ผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ ฯลฯ ในรูปของเงิน สิ่งของ เช่น เครื่องอุปโภค - บริโภคและบริการ อปท. หลายแห่งที่มีรายได้มาก ได้มีการจัดสรรเบี้ยยังชีพให้คนพิการและผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าอปท. บางแห่งมีการให้เบี้ยยังชีพแก่คนชราและคนพิการทุกคนในพื้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้อปท. บางแห่งมีการจัดหน่วยเคลื่อนที่ออกเยี่ยมเยียนและให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดเวทีประชาคม การอบรมผู้นำชุมชนและนำไปทัศนศึกษาดูงานเพื่อเปิดวิสัยทัศน์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่ได้รับกลับมาพัฒนาภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นต่อไป

<sup>๖</sup> พวงเพชร สุวรรณชาติ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ - พ.ศ. ๒๕๕๓", วิทยานิพนธ์รัฐ-ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๓, ๑๑๖ หน้า.

จะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน อปท. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนรวมทั้งการจัดสวัสดิการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่อยู่ในความดูแลของท้องถิ่นมีความสุข ครอบครัวยอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเจตนารมณ์ของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๕๐ - ๒๕๕๔ ที่มุ่งพัฒนาสู่ "สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน"<sup>๑๐</sup>

**ทัตพร ราษฎร์นิคม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัญหาการบริหารงานกองการศึกษาของเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา และเทศบาลตำบลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา" ผลสรุปพบว่า ปัญหาในการบริหารงานในด้านต่างอันเนื่องมาจากสาเหตุ ๑. การดำเนินงานที่เป็นไปในลักษณะรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางเป็นไปในลักษณะเชิงรับไม่ทันท่วงที เนื่องจากระบบการบริหารงานที่แต่ละโรงเรียนยังขาดความเป็นอิสระในการบริหารในเรื่องสำคัญ ทั้งในงบประมาณทรัพยากรบุคคล และการจัดการศึกษาด้วยตนเองทำให้ในบางครั้งการดำเนินงานในบางเรื่องไม่สามารถตอบสนองความต้องการของโรงเรียนได้ นอกจากนี้โรงเรียนยังขาดความกระตือรือร้นในการริเริ่มสร้างสรรค์บริหารด้านสิ่งต่างๆรวมถึงแก้ไขปัญหาด้วยตนเองซึ่งขาดจิตสำนึกและความกระตือรือร้นเพื่ออิสระในการบริหารงานตนเองเช่นนี้ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของการปฏิรูปการศึกษา และการบริหารในด้านต่างๆให้ประสบความสำเร็จ ๒. การขาดความชัดเจนในนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ อาทิ การบริหารงานวิชาการ การนิเทศการศึกษา การศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมเด็กและเยาวชนส่งผลให้การดำเนินงานในด้านดังกล่าวประสบปัญหาไม่สามารถปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้<sup>๑๑</sup>

**พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดคำเนิน)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (๒)

<sup>๑๐</sup>พิมพ์พิมล พลเวียง, "ปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการสังคมของท้องถิ่น", รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์), ๒๕๕๐, ๑๒๑ หน้า.

<sup>๑๑</sup>ทัตพร ราษฎร์นิคม, "ปัญหาการบริหารงานกองการศึกษาของเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา และเทศบาลตำบลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๖, ๑๔๓ หน้า.

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอในการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย คือ ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๒ คน จากประชาชนที่มาทำบุญในวันพระประมาณ ๒๐๐ คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของ R.V.Krejcie & D.W.Morgan และใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD )

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

**ข้อเสนอแนะ** ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นควรส่งเสริมให้มีการบริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการและผู้ให้มี สิ่งที่สำคัญก็คือควรยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ ควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ วัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน<sup>๑๒</sup>

**สมบุญณ์ ขันเมือง** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนเขตเทศบาลเมือง" พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนมีความร่วมมือรวบรวมขยะมูลฝอย การแยกขยะมูลฝอยและการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ โดยในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะมูลฝอยควรใช้กลวิธีหลายอย่างมาผสมผสาน มีการประสานงานขอความร่วมมือ

<sup>๑๒</sup>พระครูปลัดวันชาติ วิษาโต (ยอดคำเนิน), "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔, ๑๔๘ หน้า.

กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ มีการรณรงค์ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ปรับปรุงระบบการจัดการขยะมูลฝอย ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติอย่างถูกต้องของประชาชน นอกจากนี้ผู้บริหารควรจะให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการขยะมูลฝอยที่แหล่งกำเนิด (ครัวเรือน) ก่อน และมีการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน<sup>๑๓</sup>

## ๒.๕ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ศึกษาถึงอำนาจหน้าที่ การบริการประชาชนในภารกิจกรมการปกครองระดับเทศบาลของเทศบาลเมืองปากพอง โดยแยกการให้บริการประชาชนตาม โครงสร้างการแบ่งงานของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง โดยแบ่งออกเป็น ๗ กอง ได้แก่ ๑.กองสวัสดิการสังคม ๒.กองการศึกษา ๓.สำนักปลัดเทศบาล ๔.กองวิชาการและแผนงาน ๕.กองสาธารณสุขสุข ๖.กองคลัง ๗.กองช่าง ผู้วิจัยเห็นว่า สองคล้อยกับงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์<sup>๑๔</sup> และกองคลังเป็นงานส่วนหนึ่งที่ประชาชนไม่ค่อยได้สัมผัสมากนัก จึงไม่ได้ยกมาเป็นขอบเขตในการศึกษา พร้อมทั้งได้ศึกษาหลักสังคหวัดดู ๔ ซึ่งเป็นหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนา ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยตรง ผู้วิจัยเห็นว่า การบริการในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพองสามารถนำหลักธรรมดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนได้ ซึ่งตัวแปรที่มีผลต่อการให้บริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง จึงนำผลมาสังเคราะห์สรุปเป็นกรอบแนวคิดไว้ดังนี้

<sup>๑๓</sup>สมบูรณ์ ชันเมือง, ศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนเขตเทศบาลเมือง, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท แมคโครคอนซัลแตต จำกัด, ๒๕๕๒), ๑๖๔ หน้า .

<sup>๑๔</sup>สมหมาย บัวจันทร์, "การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า ๑๗๘.



**ตัวแปรอิสระ**  
(Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

**ตัวแปรตาม**  
(Dependent Variable)

การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง ดังนี้
- ด้านสวัสดิการสังคม
- ด้านกองการศึกษา
- ด้านสำนักปลัดเทศบาล
- ด้านวิชาการและแผนงาน
- ด้านสาธารณสุข
- ด้านงานช่าง

แผนภูมิที่ ๒.๕ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพันธ์ อำเภอปากพันธ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพันธ์ อำเภอปากพันธ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ๒๑,๑๗๐ คน ตามข้อมูลทะเบียน งานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองปากพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕

#### ๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพันธ์ อำเภอปากพันธ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๒๑,๑๗๐ คน หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .๐๕ จึงได้กลุ่มตัวอย่าง ๓๗๗ คน<sup>๑</sup>

---

<sup>๑</sup> ส่องศรี ชมภูวงส์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๗), หน้า ๑๕๐.

### ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ใช้การสุ่มตามลำดับชั้น (Stratified Random sampling) คำนวณหา กลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรในเขตเทศบาลเมืองปากพองออกเป็นชุมชนได้ทั้งหมด ๒๒ ชุมชน โดยใช้การสุ่มแบบเป็นสัดส่วน แล้วเทียบบัญชีไตรยางศ์ เพื่อหา กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๗ คน ซึ่งมีวิธีคือ นำจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้หาขนาดไว้แล้ว ๓๗๗ คน คูณกับจำนวนครัวเรือนซึ่งแบ่งตามชุมชน และทำการหารด้วยจำนวนครัวเรือนทั้งหมด ตามตาราง ๓.๑ เมื่อ ได้กลุ่มตัวอย่างครบทั้ง ๓๗๗ คนแล้ว จึงทำการสุ่มอย่างมีระบบ โดยการสุ่มหลังคาเรือน คือหาช่วงการสุ่มของหลังคาเรือนในแต่ละชุมชนการหาช่วงห่าง คือ จำนวนหลังคาเรือนหารด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกเพื่อหาช่วงห่างการสุ่มหลังคาเรือนในแต่ละชุมชน จากนั้นสุ่มหาหมายเลขเริ่มต้น โดยการสุ่มเลขตั้งแต่ ๑ ถึง เลขที่เป็นช่วงห่างที่หาไว้โดยการจับฉลาก จากนั้นใช้ตัวเลขเริ่มต้นบวกด้วยตัวเลขที่เป็นช่วงห่างสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกในแต่ละชุมชนทำอย่างนี้จนครบทุกชุมชนจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช<sup>๒</sup>

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช	จำนวนหลังคา เรือน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑.ชุมชนบ้านบางป้อ	๒๒๓	๑,๑๘๑	๑๗
๒.ชุมชนคันหาด	๒๕๕	๑,๑๗๗	๒๐
๓.ชุมชนพัฒนาการชายน้ำ	๒๔๑	๕๕๓	๑๕
๔.ชุมชนถนนชายทะเล	๓๑๒	๑,๒๔๓	๒๓
๕.ชุมชนประชาพัฒนา	๒๔๑	๕๗๒	๑๕
๖.ชุมชนชายน้ำ - เจริญวิทย์	๒๐๘	๘๖๗	๑๖
๗.ชุมชนท่าเรือ	๒๒๕	๗๕๓	๑๗
๘.ชุมชนเสาธงทอง	๒๐๔	๕๗๗	๑๖

<sup>๒</sup>งานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ตารางที่ ๓.๑ (ต่อ)

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช	จำนวนหลังคา เรือน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๙.ชุมชนพรหมมานนท์	๒๘๐	๑,๒๓๒	๒๑
๑๐.ชุมชนเขมวงคาราม	๙๕	๔๘๑	๗
๑๑.ชุมชนไผ่ห้ว	๒๑๘	๘๖๕	๑๗
๑๒.ชุมชนรามประดิษฐ์	๒๕๒	๙๘๓	๑๙
๑๓.ชุมชนพานิชสัมพันธ์	๒๓๔	๑,๒๖๒	๑๘
๑๔.ชุมชนบางพระ	๒๐๒	๗๕๙	๑๖
๑๕.ชุมชนบ้านล่าง	๑๘๕	๗๘๓	๑๔
๑๖.ชุมชนสระแก้ว	๒๑๓	๑,๐๐๑	๑๖
๑๗.ชุมชนลินสีบสุข	๒๓๒	๑,๑๑๐	๑๘
๑๘.ชุมชนกงคาสวัสดิ์	๒๑๖	๖๗๓	๑๗
๑๙.ชุมชนนาควารี	๒๕๕	๑,๒๘๗	๒๐
๒๐.ชุมชนวารีสวัสดิ์	๑๙๗	๗๑๘	๑๕
๒๑.ชุมชนหูล่อง	๒๒๒	๙๔๕	๑๗
๒๒.ชุมชนศรีสมบูรณ์	๑๙๕	๙๐๔	๑๕
รวม	๔,๙๐๙	๒๑,๑๗๐	๓๗๗

การหาช่วงห่าง คือ จำนวนหลังคาเรือนหารด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกเลขช่วงห่างเท่ากับ ๑๓ หมายเลขเริ่มต้นเท่ากับ ๕ ดังนั้นการสุ่มหลังคาเรือนได้แก่ จำนวนหลังคาเรือน ๑๘ หลังเลือกกลุ่มตัวอย่าง ๑ คน

## ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน คือ

**ตอนที่ ๑** แบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก โดยสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

**ตอนที่ ๒** เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน ๖ ด้าน คือ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านกองการศึกษา ด้านสำนักปลัดเทศบาล ด้านวิชาการและแผนงาน ด้านสาธารณสุข และด้านงานช่างซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด ๕ ระดับคะแนน ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert) โดยกำหนดน้ำหนัก คือ

คะแนน ๕ หมายถึง	มีการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน ๔ หมายถึง	มีการบริการอยู่ในระดับมาก
คะแนน ๓ หมายถึง	มีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน ๒ หมายถึง	มีการบริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนน ๑ หมายถึง	มีการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ ๓** เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Opened-Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ ศึกษาเนื้อหาและข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำแบบสอบถาม

๓.๔.๒ กำหนดขอบเขตของคำถามและร่างให้ครอบคลุมองค์ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.๔.๓ นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

๓.๔.๔ นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรง ของเนื้อหา ถูกต้องตามหลักวิชาการและในด้านภาษาที่ใช้ เพื่อครอบคลุมเนื้อหาจำนวน ๓ ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องเท่ากับ ๑ ทุกข้อ

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนนอกเขตเทศบาลเมืองปากพอง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ๓๐ คน

๓.๔.๖ นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนน และหาค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Crabach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๘๗๕

๓.๔.๗ นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้

### ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

๓.๕.๑ ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราชถึงนายกเทศมนตรีเมืองปากพอง เพื่อความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

๓.๕.๒ นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ๓๗๗ ชุด ด้วยตัวเอง ใช้เวลาเก็บข้อมูลภายใน ๒ สัปดาห์ และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน ๓๗๗ ชุด

๓.๕.๓ ตรวจสอบและตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ พร้อมนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

### ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์การให้บริการตามหลักสัจจกวัตต ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์แปลความหมายของลิเคิร์ต (Likert) โดยการจัดระดับเป็น ๕ ระดับ<sup>๖</sup> ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีการบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีการบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์การให้คะแนนของลิเคิร์ต แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายของลิเคิร์ต (Likert) เช่นเดียวกับตอนที่ ๒

ตอนที่ ๔ วิเคราะห์การเปรียบเทียบการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้สถิติ Z-test และ F-test และเมื่อพบความแตกต่างเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ LSD

ตอนที่ ๕ รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากคำถามปลายเปิดนำเสนอเชิงพรรณนา

### ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

๓.๗.๑ หาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร<sup>๗</sup> ดังนี้

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

<sup>๖</sup> ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, สถิติพื้นฐาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐๕

<sup>๗</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔๕.

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ  
วัตถุประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

๓.๓.๒ หากความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตร<sup>๕</sup> ดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

$N$  แทน จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_i^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

๓.๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละจากสูตร<sup>๖</sup> ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ  $X$  แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

$N$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร<sup>๗</sup> ดังนี้

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum fX$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับข้อมูลทั้งหมด

$N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

<sup>๕</sup> เรืองเดียวกัน.

<sup>๖</sup> ธานินทร์ ศิลป์จารุ, วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเตอร์ พรินท์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๕๒.

<sup>๗</sup> สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อังแล้ว, หน้า ๑๗๐.



๓.๗.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร<sup>๕</sup> ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$$

เมื่อ  $S.D.$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
 $\sum f(X - \bar{X})^2$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสอง  
 ของค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัว  
 $N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

๓.๗.๖ การวิเคราะห์โดยหาค่า Z- test จากสูตร<sup>๖</sup> ดังนี้

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (df = \infty)$$

$Z$	แทน	การแจกแจงแบบซี
$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ ๑
$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ ๒
$S_1^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑
$S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๒
$n_1$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างใน กลุ่มที่ ๑
$n_2$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ ๒

๓.๗.๗ การวิเคราะห์โดยหาค่า F-test จากสูตร<sup>๗</sup> ดังนี้

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

$F$	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
$MS_b$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$MS_w$	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

๓.๗.๘ เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.

<sup>๕</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๔.

<sup>๖</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๔.

<sup>๗</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๕.

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑) เพื่อศึกษาการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒) เพื่อเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน

๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๒๑,๑๗๐ คน หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .๐๕ จึงได้กลุ่มตัวอย่าง ๓๗๗ คน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้คือ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Z แทน ค่าสถิติซี (Z-test ทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม)

F	แทน	ค่าสถิติเอฟ (F-test ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม)
P-value	แทน	ค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

#### ๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล โดยแบ่งเป็น ๕ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๔ ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

ตอนที่ ๕ ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๓๘	๓๖.๖๐
หญิง	๒๓๕	๖๓.๔๐
รวม	๓๗๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐

##### ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๘	๒๓.๓๔
๒๑-๓๕ ปี	๕๖	๑๔.๘๕
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๕	๓๘.๕๒
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๒๒.๒๘
รวม	๓๗๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ และมีอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๔ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๘ มีอายุ ๒๑-๓๕ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๕ น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๗๘	๒๐.๖๕
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๔๒.๕๗
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๖.๕๐
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๒๘.๔๔
รวม	๓๗๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๗ และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๔ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๕ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	๑๓๗	๓๖.๓๔
เกษตรกร	๕๖	๑๔.๘๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๑๙.๖๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๑๐	๒๙.๑๘
รวม	๓๗๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๔ และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๘ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๓ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๕ น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

การบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านสวัสดิการสังคม	๓.๕๕	๐.๘๑	มาก
๒. ด้านกองการศึกษา	๓.๖๗	๐.๘๔	มาก
๓. ด้านสำนักปลัดเทศบาล	๓.๕๖	๐.๗๘	มาก
๔. ด้านวิชาการและแผนงาน	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก
๕. ด้านสาธารณสุข	๓.๕๕	๐.๘๐	มาก
๖. ด้านงานช่าง	๓.๔๗	๐.๕๖	มาก
รวม	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการสังคมและด้านสาธารณสุข ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม

ด้านสวัสดิการสังคม	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก เช่น คนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อ	๓.๗๕	๐.๘๖	มาก
๒. มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับประชาชนด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	๓.๖๕	๐.๘๖	มาก
๓. สงเคราะห์เด็กและครอบครัวที่ได้รับความเดือดร้อนด้วยความเอาใจใส่	๓.๕๓	๐.๘๗	มาก
๔. มีการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้กับประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๔๕	๐.๘๖	มาก
รวม	๓.๕๕	๐.๘๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก เช่น คนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับประชาชนด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ส่วนมีการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้กับประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา

ด้านกองการศึกษา	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีส่วนช่วยบริจาคทรัพย์สิน เช่น ทุนการศึกษา รวมทั้ง รับภาระค่าใช้จ่ายในการศึกษาของเทศบาล	๓.๖๖	๐.๕๔	มาก
๒. ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาด้วยวาจาที่สุภาพ	๓.๖๓	๐.๕๖	มาก
๓. มีการเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	๓.๗๓	๑.๐๐	มาก
๔. มีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนในเขตเทศบาลอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๖๗	๐.๕๐	มาก
รวม	๓.๖๗	๐.๘๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาลอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาด้วยวาจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ



ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านนักปลัดเทศบาล

ด้านสำนักปลัดเทศบาล	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเอื้อเฟื้อ	๓.๖๕	๐.๘๕	มาก
๒. พுகให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ	๓.๔๖	๐.๕๕	มาก
๓. มีการเอาใจใส่และเตรียมความพร้อมในการป้องกันสาธารณภัย	๓.๕๘	๐.๕๒	มาก
๔. บริการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆอย่างเสมอภาค	๓.๕๐	๐.๘๕	มาก
รวม	๓.๕๖	๐.๗๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเอื้อเฟื้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีการเอาใจใส่และเตรียมความพร้อมในการป้องกันสาธารณภัย ส่วนพูกให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน

ด้านวิชาการและแผนงาน	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้บริการรับปรึกษาปัญหาต่างๆ ของประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อ	๓.๔๘	๐.๕๐	มาก
๒. ให้บริการในการประกาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยต่างๆ ด้วยวาจาที่เหมาะสม	๓.๔๖	๐.๕๖	มาก
๓. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๖๑	๐.๕๒	มาก
๔. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลแก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๖๐	๐.๕๗	มาก
รวม	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลแก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ส่วนให้บริการในการประกาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยต่างๆ ด้วยวาจาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข

ด้านสาธารณสุข	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพด้วยความเต็มใจ	๓.๗๖	๐.๘๗	มาก
๒. ผู้ให้บริการมีการต้อนรับด้วยกิริยาและใช้วาจาที่เหมาะสม	๓.๕๖	๐.๘๘	มาก
๓. มีความเอาใจใส่ในเรื่องการป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อ และ โรคภัยต่างๆ	๓.๕๒	๐.๘๒	มาก
๔. มีการรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยภายในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	๓.๕๑	๐.๘๕	มาก
รวม	๓.๕๕	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุขโดยรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีการต้อนรับด้วยกิริยาและใช้วาจาที่เหมาะสม ส่วนมีการรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยภายในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังเกต ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง

ด้านงานช่าง	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีความเอื้อเฟื้อในการให้บริการอุปกรณ์ เช่น เต็นท์ แก้วในกิจกรรมต่างๆ	๓.๔๓	๐.๕๓	มาก
๒. ใช้งานในขณะที่ให้บริการด้วยความเหมาะสม	๓.๔๕	๐.๐๘	มาก
๓. มีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ ฯลฯ	๓.๔๔	๐.๐๗	มาก
๔. มีการดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรอย่างสม่ำเสมอ	๓.๔๕	๐.๐๖	มาก
รวม	๓.๔๓	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังเกต ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ใช้งานในขณะที่ให้บริการด้วยความเหมาะสมและมีการดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีความเอื้อเฟื้อในการให้บริการอุปกรณ์ เช่น เต็นท์ แก้วในกิจกรรมต่างๆ ส่วนมีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน จำแนกตามเพศ

การบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔	ระดับการบริการ					
	ชาย			หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านสวัสดิการสังคม	๓.๔๘	๐.๘๑	มาก	๓.๖๖	๐.๘๐	มาก
๒. ด้านกองการศึกษา	๓.๕๗	๐.๕๐	มาก	๓.๗๓	๐.๘๐	มาก
๓. ด้านสำนักปลัดเทศบาล	๓.๔๕	๐.๗๗	มาก	๓.๖๐	๐.๗๕	มาก
๔. ด้านวิชาการและแผนงาน	๓.๔๑	๐.๕๐	มาก	๓.๖๒	๐.๗๕	มาก
๕. ด้านสาธารณสุข	๓.๕๒	๐.๘๑	มาก	๓.๖๓	๐.๘๐	มาก
๖. ด้านงานช่าง	๓.๓๔	๑.๐๗	ปานกลาง	๓.๕๕	๐.๘๘	มาก
รวม	๓.๔๗	๐.๘๐	มาก	๓.๖๓	๐.๗๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

เพศหญิงพบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสถิติ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามอายุ

การบริการตามหลักสถิติ ๔	ระดับการบริการ											
	ต่ำกว่า ๒๑ ปี			๒๑-๓๕ ปี			๓๖-๕๐ ปี			๕๑ ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑. ด้านสวัสดิการสังคม	๓.๓๐	๐.๓๖	มาก	๓.๔๑	๐.๕๗	มาก	๓.๕๔	๐.๖๓	มาก	๓.๑๗	๐.๕๒	ปานกลาง
๒. ด้านกองการศึกษา	๓.๓๗	๐.๓๕	มาก	๓.๓๕	๐.๑๑	ปานกลาง	๓.๕๔	๐.๓๑	ปานกลาง	๓.๔๕	๐.๕๖	มาก
๓. ด้านสำนักปลัดเทศบาล	๓.๓๖	๐.๕๐	มาก	๓.๓๕	๐.๕๑	ปานกลาง	๓.๖๕	๐.๓๑	มาก	๓.๓๐	๐.๓๒	ปานกลาง
๔. ด้านวิชาการและแผนงาน	๓.๕๔	๐.๕๕	มาก	๓.๓๖	๐.๐๓	ปานกลาง	๓.๕๗	๐.๖๖	มาก	๓.๒๗	๐.๕๒	ปานกลาง
๕. ด้านสาธารณสุข	๓.๓๖	๐.๕๗	มาก	๓.๕๐	๐.๕๗	มาก	๓.๖๐	๐.๖๗	มาก	๓.๔๕	๐.๕๑	มาก
๖. ด้านงานช่าง	๓.๓๕	๐.๕๕	มาก	๓.๒๔	๐.๑๗	ปานกลาง	๓.๖๗	๐.๓๑	มาก	๒.๕๕	๐.๕๕	ปานกลาง
รวม	๓.๓๗	๐.๓๖	มาก	๓.๓๗	๐.๕๗	ปานกลาง	๓.๓๐	๐.๖๑	มาก	๓.๒๗	๐.๕๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี และอายุ ๓๖-๕๐ ปี อยู่ในระดับมาก อายุ ๒๑-๓๕ ปี และ ๕๑ ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสำนักปลัดเทศบาลและด้านสาธารณสุข ส่วนด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อายุ ๒๑-๓๕ ปี พบว่า ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อายุ ๓๖-๕๐ ปี พบว่า ด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านงานช่าง ส่วนด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป พบว่า ด้านกองการศึกษาและด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสำนักปลัดเทศบาล ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ



ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสถิติคุณวุฒิ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการตามหลักสถิติคุณวุฒิ ๔	ระดับการบริการ											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวส.			ปริญญาตรีหรือสูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑. ด้านสวัสดิการสังคม	๓.๘๐	๐.๕๕	มาก	๓.๕๗	๐.๕๑	มาก	๓.๔๖	๐.๗๓	มาก	๓.๕๑	๐.๗๗	มาก
๒. ด้านกองการศึกษา	๓.๘๒	๐.๖๐	มาก	๓.๖๕	๐.๕๓	มาก	๓.๕๗	๐.๘๐	มาก	๓.๖๔	๐.๘๖	มาก
๓. ด้านสำนักปลัดเทศบาล	๓.๖๐	๐.๗๑	มาก	๓.๕๘	๐.๘๔	มาก	๓.๕๘	๐.๕๗	มาก	๓.๕๐	๐.๗๑	มาก
๔. ด้านวิชาการและแผนงาน	๓.๕๓	๐.๖๘	มาก	๓.๕๗	๐.๕๕	มาก	๓.๕๖	๑.๐๒	มาก	๓.๕๐	๐.๗๐	มาก
๕. ด้านสาธารณสุข	๓.๖๖	๐.๖๕	มาก	๓.๖๑	๐.๘๕	มาก	๓.๒๕	๐.๘๐	ปานกลาง	๓.๕๘	๐.๗๔	มาก
๖. ด้านงานช่าง	๓.๕๕	๐.๖๓	มาก	๓.๔๖	๑.๐๕	มาก	๓.๑๕	๐.๘๖	ปานกลาง	๓.๔๘	๐.๕๖	มาก
รวม	๓.๖๖	๐.๕๖	มาก	๓.๕๗	๐.๘๗	มาก	๓.๔๓	๐.๘๒	มาก	๓.๕๓	๐.๗๒	มาก



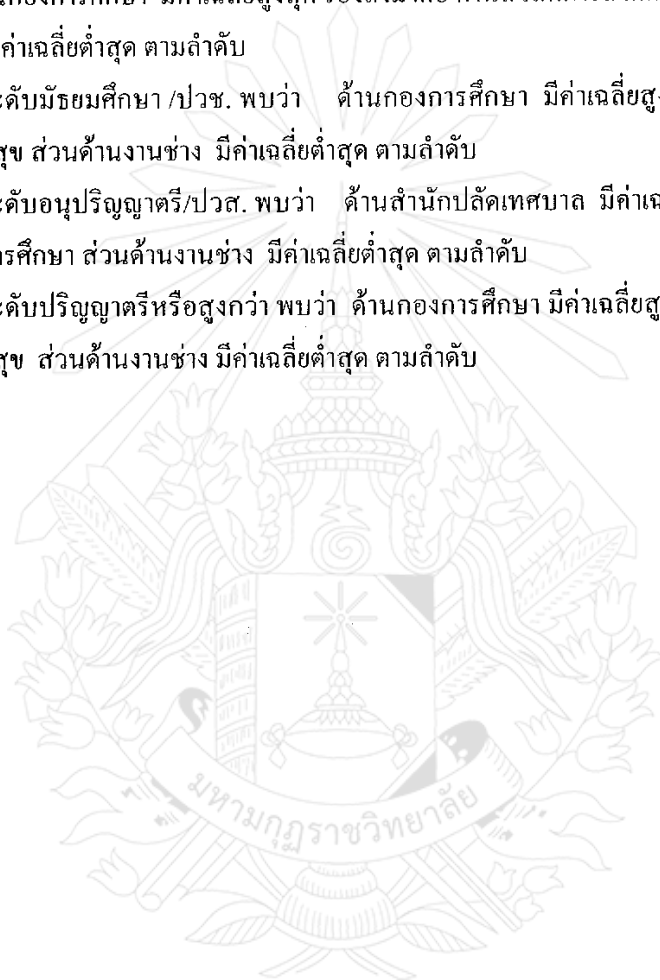
จากตารางที่ ๕.๑๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพองอำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา ปวช., อนุปริญญาตรี ปวส และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านวิชาการและแผนงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษา /ปวช. พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. พบว่า ด้านสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกองการศึกษา ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ



ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพะนิง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับการบริการ											
	รับจ้าง			เกษตรกร			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
๑. ด้านสวัสดิการสังคม	๓.๕๑	๐.๘๔	มาก	๓.๖๗	๐.๗๗	มาก	๓.๔๕	๐.๖๘	มาก	๓.๗๕	๐.๘๔	แปลผล
๒. ด้านกองการศึกษา	๓.๕๘	๐.๘๓	มาก	๓.๗๑	๐.๕๒	มาก	๓.๕๕	๐.๗๐	มาก	๓.๘๓	๐.๘๘	มาก
๓. ด้านด้านกัลปมิตรเทศบาล	๓.๕๗	๐.๘๔	มาก	๓.๔๖	๐.๘๒	มาก	๓.๓๕	๐.๕๕	ปานกลาง	๓.๗๒	๐.๗๘	มาก
๔. ด้านวิชาการและแผนงาน	๓.๔๖	๐.๘๒	มาก	๓.๕๔	๑.๐๗	มาก	๓.๓๑	๐.๖๓	ปานกลาง	๓.๗๕	๐.๗๕	มาก
๕. ด้านสาธารณูปโภค	๓.๕๓	๐.๘๒	มาก	๓.๕๘	๐.๕๐	มาก	๓.๔๖	๐.๖๔	มาก	๓.๗๖	๐.๘๑	มาก
๖. ด้านงานช่าง	๓.๓๒	๑.๐๕	ปานกลาง	๓.๖๔	๐.๘๗	มาก	๓.๓๓	๐.๘๓	ปานกลาง	๓.๖๖	๐.๕๓	มาก
รวม	๓.๔๕	๐.๗๗	มาก	๓.๖๐	๐.๘๕	มาก	๓.๔๒	๐.๖๑	มาก	๓.๗๕	๐.๗๘	มาก

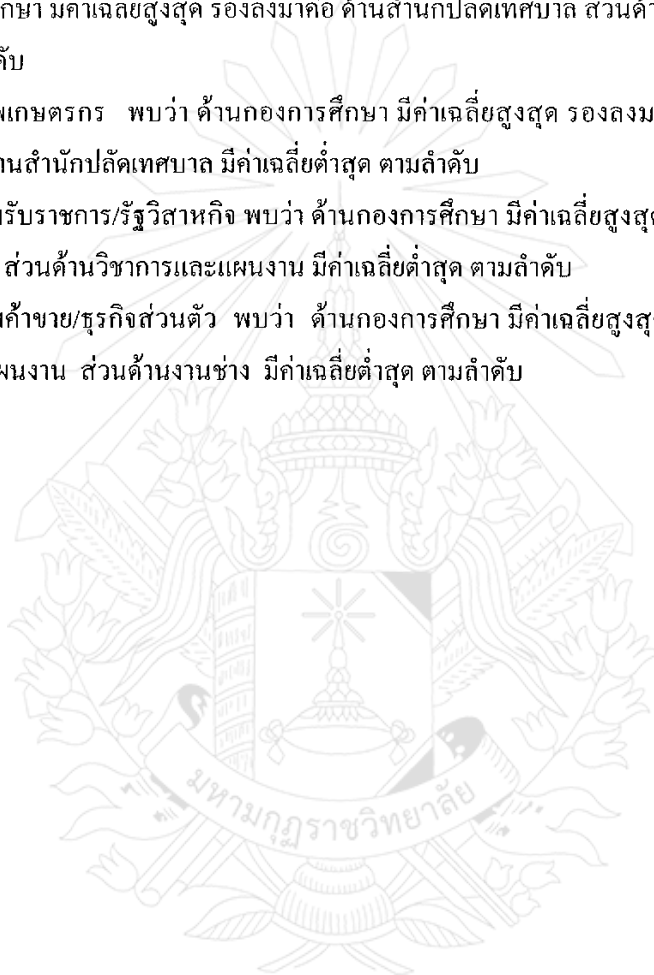
จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้าง,อาชีพเกษตรกร,อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาชีพรับจ้าง พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสำนักปลัดเทศบาล ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อาชีพเกษตรกร พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านวิชาการและแผนงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านกองการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านวิชาการและแผนงาน ส่วนด้านงานช่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ



ตอนที่ ๔ ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๘	๓.๔๗	๐.๘๐	มาก
หญิง	๒๓๕	๓.๖๓	๐.๗๔	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	P-value
ชาย	๑๓๘	๓.๔๗	๐.๘๐	-๒.๐๓*	๐.๐๔๓
หญิง	๒๓๕	๓.๖๓	๐.๗๔		

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่าประชาชนเพศชาย

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๘	๓.๔๘	๐.๘๑	มาก
หญิง	๒๓๕	๓.๖๖	๐.๘๐	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๕๕	๐.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	P-value
ชาย	๑๓๘	๓.๔๘	๐.๘๑	-๒.๑๖*	๐.๐๓๒
หญิง	๒๓๕	๓.๖๖	๐.๘๐		

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่าประชาชนเพศชาย

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๘	๓.๕๗	๐.๕๐	มาก
หญิง	๒๓๕	๓.๗๓	๐.๘๐	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๖๗	๐.๘๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชนที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	P-value
ชาย	๑๓๘	๓.๕๗	๐.๕๐	-๑.๘๓	๐.๐๖๘
หญิง	๒๓๕	๓.๗๓	๐.๘๐		

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๘	๓.๔๕	๐.๗๗	มาก
หญิง	๒๓๕	๓.๖๐	๐.๗๕	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๕๖	๐.๗๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชนที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	P-value
ชาย	๑๓๘	๓.๔๕	๐.๗๗	-๑.๓๔	๐.๑๘๑
หญิง	๒๓๕	๓.๖๐	๐.๗๕		

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๘	๓.๔๑	๐.๕๐	มาก
หญิง	๒๓๕	๓.๖๒	๐.๗๕	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการ และแผนงานของประชาชนที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	P-value
ชาย	๑๓๘	๓.๔๑	๐.๕๐	-๒.๒๗*	๐.๐๒๔
หญิง	๒๓๕	๓.๖๒	๐.๗๕		

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่าประชาชนเพศชาย



ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๘	๓.๕๒	๐.๘๑	มาก
หญิง	๒๓๕	๓.๖๓	๐.๘๐	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๕๕	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	P-value
ชาย	๑๓๘	๓.๕๒	๐.๘๑	-๑.๒๗	๐.๒๐๖
หญิง	๒๓๕	๓.๖๓	๐.๘๐		

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๘	๓.๓๔	๑.๐๗	ปานกลาง
หญิง	๒๓๕	๓.๕๕	๐.๘๘	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๔๗	๐.๙๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง อยู่ในระดับมาก เพศชาย อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่างของประชาชน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	Z	P-value
ชาย	๑๓๘	๓.๓๔	๑.๐๗	-๑.๙๕	๐.๐๕๓
หญิง	๒๓๕	๓.๕๕	๐.๘๘		

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้านของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๘	๓.๗๗	๐.๗๖	มาก
๒๑-๓๕ ปี	๕๖	๓.๓๘	๐.๕๘	ปานกลาง
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๗๐	๐.๖๑	มาก
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๓.๒๗	๐.๗๖	ปานกลาง
รวม	๓๗๓	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี และ อายุ ๓๖-๕๐ ปี อยู่ในระดับมาก อายุ ๒๑-๓๕ ปี และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้านของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๑๕.๒๐๒	๓	๕.๐๗	๕.๒๔***	๐.๐๐๐
ภายในกลุ่ม	๒๐๔.๕๑๔	๓๗๓	๐.๕๕		
รวม	๒๑๙.๗๑๖	๓๗๖			

\*\*\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	๕๑ ปีขึ้นไป	๒๑-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	ต่ำกว่า ๒๑ ปี
		๓.๒๗	๓.๓๘	๓.๗๐	๓.๗๗
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๒๗	-	๐.๑๑	๐.๔๒*	๐.๔๕*
๒๑-๓๕ ปี	๓.๓๘		-	๐.๓๒*	๐.๓๕*
๓๖-๕๐ ปี	๓.๗๐			-	๐.๐๗
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓.๗๗				-

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มอายุ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

กลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชน จำแนกตาม อายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๘	๓.๗๐	๐.๗๖	มาก
๒๑-๓๕ ปี	๕๖	๓.๔๑	๐.๕๘	มาก
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๘๔	๐.๖๓	มาก
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๓.๑๗	๐.๘๒	ปานกลาง
รวม	๓๗๓	๓.๕๕	๐.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี, อายุ ๒๑-๓๕ ปี และอายุ ๓๖-๕๐ ปี อยู่ในระดับมาก ส่วนอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงผลวิเคราะห์ห้ความแปรปรวนบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๒๗.๑๘๐	๓	๙.๐๖	๑๕.๕๕***	๐.๐๐๐
ภายในกลุ่ม	๒๑๖.๗๑๒	๓๗๓	๐.๕๘		
รวม	๒๔๓.๘๙๒	๓๗๖			

\*\*\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	๕๑ ปีขึ้นไป	๒๑-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	ต่ำกว่า ๒๑ ปี
		๓.๑๖	๓.๔๑	๓.๗๐	๓.๘๔
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๑๖	-	๐.๒๔	๐.๕๔*	๐.๖๗*
๒๑-๓๕ ปี	๓.๔๑		-	๐.๒๕*	๐.๔๓*
๓๖-๕๐ ปี	๓.๗๐			-	๐.๑๔
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓.๘๔				-

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปีได้รับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

กลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๘	๓.๗๘	๐.๗๕	มาก
๒๑-๓๕ ปี	๕๖	๓.๓๕	๑.๑๑	ปานกลาง
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๘๔	๐.๗๑	มาก
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๓.๔๕	๐.๘๖	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๖๗	๐.๘๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี, อายุ ๓๖-๕๐ ปี และอายุ ๕๑ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ส่วนอายุ ๒๑-๓๕ ปี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๑๓.๕๒๔	๓	๔.๖๔	๖.๘๘***	๐.๐๐๐
ภายในกลุ่ม	๒๕๑.๖๑๕	๓๗๓	๐.๖๘		
รวม	๒๖๕.๕๔๓	๓๗๖			

\*\*\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	๒๑-๓๕ ปี	๕๑ ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓๖-๕๐ ปี
		๓.๓๘	๓.๔๕	๓.๓๘	๓.๘๔
๒๑-๓๕ ปี	๓.๓๘	-	๐.๐๖	๐.๔๐*	๐.๔๕*
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๔๕		-	๐.๓๓*	๐.๓๘*
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓.๓๘			-	๐.๐๕
๓๖-๕๐ ปี	๓.๘๔				

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชน ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี มากกว่า อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี มากกว่า อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อารบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	๕๑ ปีขึ้นไป	๒๑-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	ต่ำกว่า ๒๑ ปี
		๓.๓๐	๓.๓๕	๓.๖๕	๓.๗๖
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๓๐	-	๐.๐๕	๐.๓๖*	๐.๔๖*
๒๑-๓๕ ปี	๓.๓๕		-	๐.๒๗*	๐.๓๗*
๓๖-๕๐ ปี	๓.๖๕			-	๐.๑๑
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓.๗๖				-

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่อ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๑ ปีได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

กลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๘	๓.๘๔	๐.๘๖	มาก
๒๑-๓๕ ปี	๕๖	๓.๓๖	๑.๐๓	ปานกลาง
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๕๘	๐.๖๖	มาก
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๓.๒๘	๐.๘๒	ปานกลาง
รวม	๓๗๓	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี และอายุ ๓๖-๕๐ ปี อยู่ในระดับมาก อายุ ๒๑-๓๕ ปี และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๑๕.๔๕๖	๓	๕.๑๕	๗.๘๐***	๐.๐๐๐
ภายในกลุ่ม	๒๔๖.๓๒๒	๓๗๓	๐.๖๖		
รวม	๒๖๑.๗๗๘	๓๗๖			

\*\*\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	๕๑ ปีขึ้นไป	๒๑-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	ต่ำกว่า ๒๑ ปี
		๓.๒๘	๓.๓๖	๓.๕๘	๓.๘๔
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๒๘	-	๐.๐๘	๐.๒๕*	๐.๕๖*
๒๑-๓๕ ปี	๓.๓๖		-	๐.๒๒	๐.๔๘*
๓๖-๕๐ ปี	๓.๕๘			-	๐.๒๖*
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓.๘๔				-

จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี มากกว่า กลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี

กลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชน จำแนกตาม อายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๘	๓.๗๖	๐.๘๗	มาก
๒๑-๓๕ ปี	๕๖	๓.๕๐	๐.๕๘	มาก
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๖๐	๐.๖๗	มาก
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๓.๔๕	๐.๘๑	มาก
รวม	๓๗๓	๓.๕๕	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี, อายุ ๒๑-๓๕ ปี, อายุ ๓๖-๕๐ ปี และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุขของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๔.๘๔๒	๓	๑.๖๑	๒.๕๓	๐.๐๕๗
ภายในกลุ่ม	๒๓๗.๕๕๖	๓๗๓	๐.๖๔		
รวม	๒๔๒.๓๙๘	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๔๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตาม อายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๘	๓.๗๕	๐.๕๕	มาก
๒๑-๓๕ ปี	๕๖	๓.๒๔	๑.๑๘	ปานกลาง
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๕	๓.๖๗	๐.๗๑	มาก
๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๒.๕๕	๐.๕๕	ปานกลาง
รวม	๓๗๓	๓.๔๗	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี และอายุ ๓๖-๕๐ ปี อยู่ในระดับมาก อายุ ๒๑-๓๕ ปี และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๓๔.๕๐๖	๓	๑๑.๖๔	๑๓.๕๓***	๐.๐๐๐
ภายในกลุ่ม	๓๑๑.๖๐๐	๓๗๓	๐.๘๔		
รวม	๓๔๖.๕๐๖	๓๗๖			

\*\*\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	๕๑ ปีขึ้นไป	๒๑-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	ต่ำกว่า ๒๑ ปี
		๒.๕๕	๓.๒๔	๓.๖๗	๓.๗๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๒.๕๕	-	๐.๒๕	๐.๖๘*	๐.๗๖*
๒๑-๓๕ ปี	๓.๒๔		-	๐.๔๓*	๐.๕๑*
๓๖-๕๐ ปี	๓.๖๗			-	๐.๐๘
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓.๗๕				-

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่างของประชาชนที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

กลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากกว่า กลุ่มอายุ ๒๑-๓๕ ปี

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๕๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๓๘	๓.๖๖	๐.๕๖	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๓.๕๓	๐.๘๓	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๓.๔๓	๐.๘๒	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๓.๕๓	๐.๗๒	มาก
รวม	๓๓๗	๓.๕๓	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช., ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๑ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้านของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๒๖	๓	๐.๔๔	๐.๗๖	๐.๕๒๐
ภายในกลุ่ม	๒๑๘.๓๘๕	๓๓๓	๐.๕๕		
รวม	๒๑๙.๗๑๑	๓๓๖			

จากตารางที่ ๔.๕๑ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๕๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๗๘	๓.๘๐	๐.๕๕	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๓.๕๗	๐.๕๑	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๓.๔๖	๐.๗๓	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๓.๕๑	๐.๗๗	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๕๕	๐.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช., ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๓ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๔.๖๘๔	๓	๑.๕๖	๒.๔๔	๐.๐๖๕
ภายในกลุ่ม	๒๓๕.๐๒๘	๓๗๓	๐.๖๔		
รวม	๒๔๓.๗๑๒	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๕๓ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ตารางที่ ๔.๕๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๗๘	๓.๘๒	๐.๖๐	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๓.๖๕	๐.๕๓	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๓.๕๗	๐.๘๐	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๓.๖๔	๐.๘๖	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๖๗	๐.๘๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช., ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๕ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๒.๒๐๐	๓	๐.๗๓	๑.๐๔	๐.๓๗๕
ภายในกลุ่ม	๒๖๓.๓๔๓	๓๗๓	๐.๗๑		
รวม	๒๖๕.๕๔๓	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๕๕ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังเกต ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๗๘	๓.๖๐	๐.๗๑	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๓.๕๘	๐.๘๔	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๓.๕๘	๐.๙๗	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๓.๕๐	๐.๗๑	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๕๖	๐.๗๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังเกต ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช., ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๗ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังเกต ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาลของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๗๑	๓	๐.๒๒๓	๐.๓๖	๐.๗๘๑
ภายในกลุ่ม	๒๓๐.๖๔๓	๓๗๓	๐.๖๒๘		
รวม	๒๓๑.๓๑๔	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๕๗ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังเกต ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๕๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๓๘	๓.๕๓	๐.๖๘	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๓.๕๗	๐.๕๕	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๓.๕๖	๐.๐๒	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๓.๕๐	๐.๗๐	มาก
รวม	๓๓๗	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช., ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๙ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงานของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๗๒	๓	๐.๑๒	๐.๑๘	๐.๙๑๒
ภายในกลุ่ม	๒๖๑.๔๐๗	๓๓๓	๐.๗๐		
รวม	๒๖๑.๗๗๙	๓๓๖			

จากตารางที่ ๔.๕๙ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๖๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณะสุข ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๓๘	๓.๖๖	๐.๖๕	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๓.๖๑	๐.๘๕	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๓.๒๕	๐.๘๐	ปานกลาง
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๓.๕๘	๐.๗๔	มาก
รวม	๓๓๗	๓.๕๕	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๖๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณะสุข อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับอนุปริญญา/ปวส. อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖๑ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณะสุข ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๗๒	๓	๐.๑๒	๐.๑๘	๐.๙๑๒
ภายในกลุ่ม	๒๖๑.๔๐๗	๓๓๓	๐.๗๐		
รวม	๒๖๑.๗๗๙	๓๓๖			

จากตารางที่ ๔.๖๑ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังเกตข้อ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณะสุข ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๖๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๓๘	๓.๕๖	๐.๖๓	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๖๒	๓.๔๖	๑.๐๖	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	๒๖	๓.๑๕	๐.๘๖	ปานกลาง
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๑๑๑	๓.๔๘	๐.๖๖	มาก
รวม	๓๓๗	๓.๔๗	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๖๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับอนุปริญญา/ปวส. อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖๓ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๓.๖๘๐	๓	๑.๒๓	๑.๓๔	๐.๒๖๓
ภายในกลุ่ม	๓๔๒.๘๒๖	๓๓๓	๐.๖๒		
รวม	๓๔๖.๕๐๖	๓๓๖			

จากตารางที่ ๔.๖๓ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๖๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับจ้าง	๑๓๗	๓.๔๕	๐.๗๗	มาก
เกษตรกร	๕๖	๓.๖๐	๐.๘๕	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๓.๔๒	๐.๖๑	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๑๑๐	๓.๗๕	๐.๗๘	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๖๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้าง, อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๖๕ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๖.๑๔๔	๓	๒.๐๕	๓.๕๘*	๐.๐๑๔
ภายในกลุ่ม	๒๑๓.๕๗๑	๓๗๓	๐.๕๗		
รวม	๒๑๙.๗๑๖	๓๗๖			

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๖๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๖๖ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจเอกชน
		๓.๔๒	๓.๔๕	๓.๖๐	๓.๗๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓.๔๒	-	๐.๐๓	๐.๑๘	๐.๓๓*
รับจ้าง	๓.๔๕	-	-	๐.๑๐	๐.๒๖*
เกษตรกร	๓.๖๐	-	-	-	๐.๑๕
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๓.๗๕	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๖๖ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน ได้รับการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่า กลุ่มอาชีพรับจ้าง

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๖๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับจ้าง	๑๓๗	๓.๕๑	๐.๘๔	มาก
เกษตรกร	๕๖	๓.๖๗	๐.๗๗	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๓.๔๕	๐.๖๘	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๑๑๐	๓.๗๕	๐.๘๔	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๕๕	๐.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๖๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้าง, อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๖๘ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคมของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๕.๔๘๕	๓	๑.๘๓	๒.๘๖*	๐.๐๓๗
ภายในกลุ่ม	๒๓๘.๔๐๓	๓๗๓	๐.๖๔		
รวม	๒๔๓.๘๘๘	๓๗๖			

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๖๘ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ตารางที่ ๔.๖๕ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลัก  
 สังกะหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัด  
 นครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจเอกชน
		๓.๔๕	๓.๕๑	๓.๖๗	๓.๗๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓.๔๕	-	๐.๐๖	๐.๒๒	๐.๓๐*
รับจ้าง	๓.๕๑		-	๐.๑๖	๐.๒๔*
เกษตรกร	๓.๖๗			-	๐.๐๘
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๓.๗๕				-

จากตารางที่ ๔.๖๕ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังกะหัตถ์ ๔  
 ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสวัสดิการสังคม  
 ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน ได้รับการ  
 บริการตามหลักสังกะหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ/  
 รัฐวิสาหกิจ มากกว่า กลุ่มอาชีพรับจ้าง

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๗๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับจ้าง	๑๓๗	๓.๕๘	๐.๘๓	มาก
เกษตรกร	๕๖	๓.๗๑	๐.๕๒	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๓.๕๕	๐.๗๐	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๑๑๐	๓.๘๓	๐.๘๘	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๖๗	๐.๘๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๗๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้าง, อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๗๑ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาล เมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษาของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๔.๖๔๒	๓	๑.๕๕	๒.๒๑	๐.๐๘๖
ภายในกลุ่ม	๒๖๐.๕๐๑	๓๗๓	๐.๗๐		
รวม	๒๖๕.๕๔๓	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๗๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกองการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๗๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพั่น อำเภอปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับจ้าง	๑๓๗	๓.๕๗	๐.๘๔	มาก
เกษตรกร	๕๖	๓.๔๖	๐.๘๒	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๓.๓๕	๐.๕๕	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๑๑๐	๓.๗๒	๐.๗๘	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๕๖	๐.๗๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๗๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพั่น อำเภอปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้าง, อาชีพเกษตรกร และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน อยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๗๓ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพั่น อำเภอปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๕.๗๖๕	๓	๑.๙๒	๓.๒๐*	๐.๐๒๔
ภายในกลุ่ม	๒๒๕.๕๑๘	๓๗๓	๐.๖๑		
รวม	๒๓๑.๒๘๓	๓๗๖			

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๗๓ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพั่น อำเภอปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจเอกชน
		๓.๓๕	๓.๔๖	๓.๕๗	๓.๗๒
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓.๓๕	-	๐.๐๗	๐.๑๘	๐.๓๔*
รับจ้าง	๓.๔๖	-	-	๐.๑๑	๐.๒๗*
เกษตรกร	๓.๕๗	-	-	-	๐.๑๖
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๓.๗๒	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสำนักปลัดเทศบาล ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๗๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับจ้าง	๑๓๗	๓.๔๖	๐.๘๒	มาก
เกษตรกร	๕๖	๓.๕๔	๑.๐๗	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๓.๓๑	๐.๖๓	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๑๑๐	๓.๗๕	๐.๗๕	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๕๔	๐.๘๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๗๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้าง, อาชีพเกษตรกร และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน อยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๗๖ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๑๑.๕๗๘	๓	๓.๘๖	๕.๗๖***	๐.๐๐๑
ภายในกลุ่ม	๒๕๐.๒๐๐	๓๗๓	๐.๖๗		
รวม	๒๖๑.๗๗๘	๓๗๖			

\*\*\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

จากตารางที่ ๔.๗๖ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

ตารางที่ ๔.๗๗ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจเอกชน
		๓.๓๑	๓.๔๖	๓.๕๔	๓.๗๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓.๓๑	-	๐.๑๕	๐.๒๓	๐.๔๘*
รับจ้าง	๓.๔๖	-	-	๐.๐๘	๐.๓๓*
เกษตรกร	๓.๕๔	-	-	-	๐.๒๕
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๓.๗๕	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๗๗ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวิชาการและแผนงาน ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน ได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่า กลุ่มอาชีพรับจ้าง ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๗๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านสาธารณสุข ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับจ้าง	๑๓๗	๓.๕๓	๐.๘๒	มาก
เกษตรกร	๕๖	๓.๕๘	๐.๕๐	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๓.๔๖	๐.๖๔	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๑๑๐	๓.๗๖	๐.๘๑	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๕๕	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๗๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้าง, อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๗๙ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๔.๕๒๗	๓	๑.๖๔	๒.๕๘	๐.๐๕๓
ภายในกลุ่ม	๒๓๗.๔๗๒	๓๗๓	๐.๖๔		
รวม	๒๔๒.๐๐๐	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๗๙ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๘๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับจ้าง	๑๓๗	๓.๓๒	๑.๐๕	ปานกลาง
เกษตรกร	๕๖	๓.๖๔	๐.๘๗	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๔	๓.๓๓	๐.๘๓	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๑๑๐	๓.๖๖	๐.๕๓	มาก
รวม	๓๗๗	๓.๔๗	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๘๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ อาชีพเกษตรกร และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน อยู่ในระดับมาก อาชีพรับจ้าง และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๘๑ แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	๑๐.๐๒๗	๓	๓.๓๔	๓.๗๑*	๐.๐๑๒
ภายในกลุ่ม	๓๓๖.๔๗๕	๓๗๓	๐.๘๐		
รวม	๓๔๖.๕๐๒	๓๗๖			

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๘๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ตารางที่ ๔.๘๒ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่าง ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจเอกชน
		๓.๓๒	๓.๓๓	๓.๖๔	๓.๖๖
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓.๓๒	-	๐.๑๐	๐.๓๑*	๐.๓๔*
รับจ้าง	๓.๓๓		-	๐.๓๑*	๐.๓๓*
เกษตรกร	๓.๖๔			-	๐.๐๓
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๓.๖๖				-

จากตารางที่ ๔.๘๒ พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานช่างของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน ได้รับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง มากกว่า กลุ่มอาชีพรับจ้าง มากกว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มอาชีพเกษตรกร ได้รับการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่า กลุ่มอาชีพรับจ้าง มากกว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ ๕ ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตาม  
 หลักสัณทัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัด  
 นครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๔.๘๓ แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสัณทัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

แนวทางส่งเสริม		ความถี่
๑	ด้านสวัสดิการสังคม ๑.๑ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการใช้อาวุธกักตวยด้วยถ้อยคำที่เหมาะสม ๑.๒ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่เห็นแก่พวกพ้อง ๑.๓ ควรจัดสถานที่ให้บริการสำหรับคนชราและคนพิการเป็นพิเศษ	๔๖ ๔๓ ๒๖
รวม		๑๑๕
๒	ด้านกองการศึกษา ๒.๑ ปรับปรุงการใช้อาวุธในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาให้เหมาะสม ๒.๒ จัดทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนอย่างทั่วถึง ๒.๓ ควรอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่นให้มากขึ้น ๒.๔ ยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาลให้เท่าเทียมกัน	๒๖ ๑๘ ๑๗ ๑๓
รวม		๗๔
๓	ด้านสำนักปลัดเทศบาล ๓.๑ อบรมการใช้อาวุธเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆแก่ประชาชนให้ดีขึ้น ๓.๒ อธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารในการดำเนินเรื่องต่างๆให้ชัดเจน ๓.๓ ให้ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติต่อประชาชนในการรับเรื่องร้องทุกข์ ๓.๔ ควรฝึกป้องกันในการบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ	๔๘ ๓๒ ๒๐ ๑๓
รวม		๑๑๓

## ตารางที่ ๔.๘๓ (ต่อ)

แนวทางส่งเสริม		ความถี่
๔	ด้านวิชาการและแผนงาน	
	๔.๑ ให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆของประชาชนอย่างเต็มที่ ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๓
	๔.๒ ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากกว่าเดิม	๔๖
	๔.๓ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ	๒๕
รวม		๑๒๔
๕	ด้านสาธารณสุข	
	๕.๑ ใช้วาจาในการต้อนรับด้วยกิริยาและท่าทางที่สุภาพ	๖๓
	๕.๒ จัดระเบียบในการรักษาพยาบาล และให้ความเอื้อเพื่อแก่ผู้มารับบริการ	๔๘
	๕.๓ ควรเอาใจใส่และเผื่อระวังเกี่ยวกับโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆให้แก่ประชาชน	๒๒
รวม		๑๓๒
๖	ด้านงานช่าง	
	๖.๑ บำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนหนทางท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและน้ำท่วม	๔๕
	๖.๒ ตรวจตราสัญญาณไฟและป้ายจราจรให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	๓๗
รวม		๘๒

จากตารางที่ ๔.๘๓ พบว่า แนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสาธารณสุข มีความถี่มากที่สุด ได้แก่ ใช้วาจาในการต้อนรับด้วยกิริยาและท่าทางที่สุภาพ จัดระเบียบในการรักษาพยาบาล และให้ความเอื้อเพื่อแก่ผู้มารับบริการ ควรเอาใจใส่และเผื่อระวังเกี่ยวกับโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆให้แก่ประชาชน รองลงมา ด้านวิชาการและแผนงาน ได้แก่ ให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆของประชาชนอย่างเต็มที่ ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากกว่าเดิม ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ และด้านกองการศึกษา มีความถี่น้อยที่สุด ได้แก่ ปรับปรุงการใช้วาจาในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาให้เหมาะสม จัดทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนอย่างทั่วถึง ควรอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่นให้มากขึ้น และยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาลให้เท่าเทียมกัน

## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้นผู้วิจัยขอเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันและ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนทั้งหมด ๒๑,๑๗๐ คน ตามข้อมูลทะเบียน งานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองปากพอง พ.ศ. ๒๕๕๕

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๒๑,๑๗๐ คน หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง ๓๗๗ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Checklist) จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย การบริการตาม

หลักสังกัดหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านกองการศึกษา ด้านสำนักปลัดเทศบาล ด้านวิชาการ และแผนงาน ด้านสาธารณสุข และด้านงานช่าง จำนวน ๒๔ ข้อ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Z-test และค่า F-test และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

## ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริการตามหลักสังกัดหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้น พอสรุปได้ดังนี้

### ๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

๑) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ น้อยที่สุด

๒) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๒ และมีอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๔ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๘ มีอายุ ๒๑-๓๕ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๕ น้อยที่สุด

๓) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๔ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๕ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐ น้อยที่สุด

๔) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๔ และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๘ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๓ มีอาชีพเกษตรกรจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๕ น้อยที่สุด

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

๑) ผลการวิเคราะห์ระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมาได้แก่ ด้านสวัสดิการสังคมและด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่าง ตามลำดับ

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ดังนี้

๑) ผลการวิเคราะห์ระดับเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ เพศหญิง พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ

๒) ผลการวิเคราะห์ระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี และอายุ ๓๖-๕๐ ปี อยู่ในระดับมาก อายุ ๒๑-๓๕ ปี และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมาคือ ด้านสำนักปลัดเทศบาลและด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสวัสดิการสังคมตามลำดับ อายุ ๒๑-๓๕ ปี พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสาธารณสุข รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ อายุ ๓๖-๕๐ ปี พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ ด้านงานช่าง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกองการศึกษาตามลำดับ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษาและด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ด้านสำนักปลัดเทศบาล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ

๓) ผลการวิเคราะห์ระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา ปวช., ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านวิชาการและแผนงานตามลำดับ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสำนักปลัดเทศบาล รองลงมาคือ ด้านกองการศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ

๔) ผลการวิเคราะห์ระดับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อาชีพรับจ้าง, อาชีพเกษตรกร, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาชีพรับจ้าง พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านสำนักปลัดเทศบาล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ อาชีพเกษตรกร พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านสวัสดิการสังคม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสำนักปลัดเทศบาลตามลำดับ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านวิชาการและแผนงานตามลำดับ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านกองการศึกษา รองลงมา ได้แก่ ด้านวิชาการและแผนงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านงานช่างตามลำดับ

**๕.๑.๔ ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ดังนี้**

๑) ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสวัสดิการสังคมและด้านวิชาการและแผนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ด้านกองการศึกษา ด้านสำนักปลัดเทศบาล ด้านสาธารณสุขและด้านงานช่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒) ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการสังคม ด้านกองการศึกษา ด้านสำนักปลัดเทศบาล ด้านวิชาการและแผนงาน และด้านงานช่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ส่วนด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓) ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสวัสดิการสังคม ด้านกองการศึกษา ด้านสำนักปลัดเทศบาล ด้านวิชาการและแผนงาน ด้านสาธารณสุข และด้านงานช่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔) ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการสังคม ด้านสำนักปลัดเทศบาลและด้านงานช่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ด้านวิชาการและแผนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ส่วนด้านกองการศึกษาและด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๑.๕ ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

๑. ด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือด้วยถ้อยคำที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่เห็นแก่พวกพ้อง และควรจัดสถานที่ให้บริการสำหรับคนชราและคนพิการเป็นพิเศษ

๒. ด้านกองการศึกษา ได้แก่ ปรับปรุงการให้ความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาให้เหมาะสม จัดทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนอย่างทั่วถึง ควรอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่นให้มากขึ้น และยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาลให้เท่าเทียมกัน



๓. ด้านสำนักปลัดเทศบาล ได้แก่ อบรมการใช้วาจาเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆแก่ประชาชนให้ดีขึ้น อธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารในการดำเนินเรื่องต่างๆให้ชัดเจน ให้ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติต่อประชาชนในการรับเรื่องร้องทุกข์ และควรฝึกป้องกันในการบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ

๔. ด้านวิชาการและแผนงาน ได้แก่ ให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆของประชาชนอย่างเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากกว่าเดิม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

๕. ด้านสาธารณสุข ได้แก่ ใช้วาจาในการต้อนรับด้วยกิริยาและท่าทางที่สุภาพ จัดระเบียบในการรักษาพยาบาล และให้ความเอื้อเฟื้อแก่ผู้มารับบริการ และควรเอาใจใส่และเฝ้าระวังเกี่ยวกับโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆให้แก่ประชาชน

๖. ด้านงานช่าง ได้แก่ บำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนหนทางท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและน้ำท่วม และตรวจตราสัญญาณไฟและป้ายจราจรให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

## ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลการวิเคราะห์การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นในด้านการสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก มีการเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น บริการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลแก่ประชาชน มีอัยยาศัยไมตรี และอุทิศตนเพื่อบำเพ็ญประโยชน์แก่ส่วนรวมและวางตนเหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งทำให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนที่มาขอรับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค

กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหวัดดู ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระศักดิ์ จิตตสุโท (ผู้ยติ) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านสมานัตตตต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทาน และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกองการศึกษา พบว่าการบริการต่อประชาชนตามหลักสังกัดหวัดดู ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ก็อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ในกองการศึกษาได้นำหลักสังกัดหวัดดู ๔ เช่น ทาน คือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ปิยวาจา การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน เป็นต้น นำมาใช้กับการให้บริการประชาชน ตลอดทั้งมีน้ำใจไม่ทิ้งดูดยในหน้าที่ของตน เมื่อเห็นประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มีส่วนช่วยบริจาคทรัพย์สิน เช่น ทุนการศึกษา รวมทั้งรับภาระค่าใช้จ่ายในการศึกษา ภาระหรืออื่นให้บริการด้วยแรงกายอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร ราษฎร์นิคม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาการบริหารงานกองการศึกษาของเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา และเทศบาลตำบลบางค้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลสรุปพบว่า ปัญหาในการบริหารงานในด้านต่างๆอันเนื่องมาจากสาเหตุ ๑.การดำเนินงานที่เป็นไปในลักษณะรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางเป็นไปในลักษณะเชิงรับไม่ทันท่วงที เนื่องจากระบบการบริหารงานที่แต่ละโรงเรียนยังขาดความเป็นอิสระในการบริหารในเรื่องสำคัญ ทั้งในงบประมาณทรัพยากรบุคคล และการจัดการศึกษาด้วยตนเองทำให้ในบางครั้งการดำเนินงานในบางเรื่องไม่สามารถตอบสนองความต้องการของโรงเรียนได้ นอกจากนี้โรงเรียนยังขาดความกระตือรือร้นในการริเริ่มสร้างสรรค์บริหารด้านสิ่งต่างๆรวมถึงแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งขาดจิตสำนึกและความกระตือรือร้นเพื่ออิสระในการบริหารงานตนเองเช่นนี้ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของการปฏิรูปการศึกษา และการบริหารในด้านต่างๆให้ประสบความสำเร็จ ๒. การขาดความชัดเจนในนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ อาทิ การบริหารงาน

วิชาการการนิเทศการศึกษา การศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมเด็ก และเยาวชนส่งผลให้การดำเนินงานในด้านดังกล่าวประสบปัญหาไม่สามารถปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านงานช่าง พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพองในกองช่างยังให้บริการประชาชนโดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ น้อยอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณ ไฟและเครื่องหมายจราจรให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ การใช้เวลาในขณะที่ให้บริการ ตลอดถึงความเอื้อเอื้อในการให้บริการอุปกรณ์ เช่น เต้นท์ เก้าอี้ ในกิจกรรมต่างๆ ยังไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพชร สุวรรณชาติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ๒) เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอนะโอกาสในการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนา ดำเนินการตามความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน ๓๕๐ คนโดยตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปSPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test x2-test หาค่าความสัมพันธ์แบบ Chi-square จากการศึกษพบว่า

๑. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า มากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน ๑-๕ ปี

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

๓. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่

๔. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ คือ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน และควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะใน คูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคูระบายน้ำเพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสวัสดิการสังคม พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ในด้านสวัสดิการสังคมยังมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก เช่น คนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ พุทธทาสภิกขุ ว่า ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทาน ให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิมพิมล พลเวียง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการสังคมของท้องถิ่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะในการแก้ไข ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาวិจัยพบว่า ในปัจจุบันนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้มีการดำเนินการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญของ อปท. หลายแห่งได้กล่าวว่า ได้ดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกือบเต็มพื้นที่แล้วและได้หันมาเน้นเรื่องการพัฒนาคนและคุณภาพชีวิตของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ในด้านการจัดสวัสดิการสังคม นอกจากการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยเอดส์แล้ว อปท. ยังได้ดูแลช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบภัย ผู้ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ ฯลฯ ในรูปของเงิน สิ่งของ เช่น เครื่องอุปโภค - บริโภคและบริการ อปท. หลายแห่งที่มีรายได้น้อย ได้มีการจัดสรรเบี้ยยังชีพให้แก่คนพิการและผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าอปท. บางแห่งมีการให้เบี้ยยังชีพแก่คนชราและคนพิการทุกคนในพื้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้อปท. บางแห่งมีการจัดหน่วยเคลื่อนที่ออกเยี่ยมเยียนและให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดเวทีประชาคม การอบรมผู้นำชุมชนและนำไปทัศนศึกษาดูงานเพื่อเปิดวิสัยทัศน์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับกลับมาพัฒนาภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๑ ที่ว่า สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก เช่น คนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อ แปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปราชัยได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่มีการสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก เช่น คนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อ ยังอยู่ในระดับดีจนได้รับความพึงพอใจจากประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ พุทธทาสภิกขุ ว่า ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทานให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ถูกลงไปด้วยตนเอง และยังคงสอดคล้องกับ **อำนาจหน้าที่ของกองสวัสดิการสังคม** ในงานสังคมสงเคราะห์ข้อที่ว่า สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง ประสบภัยพิบัติต่างๆ คนชรา คนพิการ คนทุพพลภาพ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **คุณนิตย โขครัตนชัย** ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไป แล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๔ ที่ว่า มีการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้กับประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ในด้านสวัสดิการสังคม ยังขาดบุคลากรในการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้กับประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งข้อนี้ ตรงกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ในข้อ ๓ คือ สมานัตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย และยังหมายความรวมถึงการดูแลไม่ทั่วถึง ทำให้การพัฒนาปรับปรุงชุมชนให้ดีขึ้นอยู่ในระดับไม่น่าพึงพอใจ ทำให้ข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ **อำนาจหน้าที่ของกองสวัสดิการสังคม** ในงานพัฒนาชุมชน ข้อที่ว่า ดำรงและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน เพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนของเทศบาล ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน จัดระเบียบชุมชน และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **กุลธนะ ธนาพงศธร** ในหลักการที่ว่า หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

**ด้านกองการศึกษา** พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ในกองการศึกษาได้นำหลักสังคหวัตถุ ๔ เช่น ทาน คือ การเอื้อเพื่อผู้อื่น ปิยวาจา การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน เป็นต้น มาใช้กับการให้บริการประชาชน ตลอดทั้งมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตายในหน้าที่ของตน เมื่อเห็นประชาชนต้องการความช่วยเหลือ กระตือรือร้นให้บริการด้วยแรงกายอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายของคำว่า ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเพื่อ ผู้อื่น เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ทัตพร ราชฤทธิ์นิคม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัญหาการบริหารงานกองการศึกษาของเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองละหาน และเทศบาลตำบลบางคล้า จังหวัดละหานทราย" ผลสรุปพบว่า ปัญหาในการบริหารงานในด้านต่างๆอันเนื่องมาจากสาเหตุ ๑. การดำเนินงานที่เป็นไปในลักษณะรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางเป็นไปในลักษณะเชิงรับไม่ทันท่วงที เนื่องจากระบบการบริหารงานที่แต่ละโรงเรียนยังขาดความเป็นอิสระในการบริหารในเรื่องสำคัญ ทั้งในงบประมาณทรัพยากรบุคคล และการจัดการศึกษาด้วยตนเองทำให้ในบางครั้งการดำเนินงานในบางเรื่องไม่สามารถตอบสนองความต้องการของโรงเรียนได้ นอกจากนี้โรงเรียนยังขาดความกระตือรือร้นในการริเริ่มสร้างสรรค์บริหารด้านสิ่งต่างๆรวมถึงแก้ไขปัญหาดูด้วยตนเอง ซึ่งขาดจิตสำนึกและความกระตือรือร้นเพื่ออิสระในการบริหารงานตนเองเช่นนี้ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของการปฏิรูปการศึกษา และการบริหารในด้านต่างๆให้

ประสบความสำเร็จ ๒. การขาดความชัดเจนในนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ อาทิ การบริหารงานวิชาการ การนิเทศการศึกษา การศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมเด็กและเยาวชนส่งผลให้การดำเนินงานในด้านดังกล่าวประสบปัญหาไม่สามารถปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จในตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๓ ที่ว่า มีการเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพองในกองการศึกษายังมีความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ **อำนาจหน้าที่ของกองการศึกษา** คือ ดำเนินการด้านการพัฒนาและจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ทั้ง ๖ โรงเรียน การพัฒนาและยกระดับคุณภาพ รวมทั้งงานศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **สุภนิത്യ โขครัตนชัย** ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๒ ที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาด้วยวาจาที่สุภาพ แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่ซึ่งแสดงอาการที่ไม่น่าประทับใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ ยังใช้วาจาที่แสดงออกถึงความไม่พอใจ ทำให้ความพึงพอใจในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ **อำนาจหน้าที่ของกองการศึกษา** ในงานบริหารและวิชาการ ในข้อที่ว่า ประเมินผลและรายงานการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เผยแพร่และแนะแนวเกี่ยวกับการศึกษาและอาชีพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **สมิต วัชณุกร** ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

ด้านสำนักปลัดเทศบาล พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่คอยเอื้อเฟื้อคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดทั้งมีน้ำใจ ไม่นิ่งคูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือในการบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งบริการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆ ซึ่งได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายของคำว่า อตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และสอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ **พุทธทาสภิกขุ** ว่า อตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือการทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสัทชัย จิตตสุโข (ลุ่มดี)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์" พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ใช้งานน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยนมีไมตรีจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ เสียสละเพื่อการบริการที่ดี วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และพร้อมจะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๑ ที่ว่า ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเอื้อเฟื้อ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่คอยเอื้อเฟื้อคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดทั้งมีน้ำใจ ไม่นิ่งคูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือในการบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ให้ความหมายของคำว่า อตถจริยา การทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และสอดคล้องกับ **อำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาล** ในข้อที่ว่า ให้



ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ และยังคงคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **ศุภนิത്യ โขครัตนชัย** ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไป แล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๒** ที่ว่า เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่ในสำนักปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ข้อ ๒ คือ ปิยวาจา การเจรจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน แม้ข้อนี้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ประชาชนยังมีความพึงพอใจในการที่เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ จึงทำให้มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายของ ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐานชัดเจนในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และยังคงคล้องกับ **อำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาล** คือ ดำเนินงานในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประชาชน การบริการด้าน งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน งานบริหารทั่วไปและงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

**ด้านวิชาการและแผนงาน** พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกรำคาญ และเต็มใจช่วยเหลือรวมถึงมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลแก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลายซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ให้ความหมายของคำว่า สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอ ต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน และยังคงคล้องกับผลการวิจัยของ **กบบแก้ว เปี่ยมมหล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมือง

สำรวจ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมทั้ง ๘ ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบริการทางเลือก และการให้คำปรึกษาหารือ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูล มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ และด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ ด้านมาตรฐานของการบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๗

ส่วนด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลเมืองสรวงปรับทัศนียภาพสิ่งแวดล้อมภายในเทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการให้ประชาชนรับทราบ และลดระเบียบขั้นตอนในการให้บริการให้น้อยลงกว่าในปัจจุบัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๓ ที่ว่า มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนตามสถานการณ์ ไม่เคร่งครัดและไม่หะหลวมจนเกินไป เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพร้อมรับฟังปัญหาตลอดถึงช่วยแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ **อำนาจหน้าที่ของกองวิชาการและแผนงาน** คือ ดำเนินงานในด้านกรรณนโยบายของฝ่ายบริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น งบประมาณ ตามลำดับความสำคัญของงาน โครงการที่จะดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน พร้อมๆ อีกทั้ง ดำเนินการกำกับดูแลตรวจสอบการดำเนินงาน ให้ถูกต้องตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการ และดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการดำเนินการอย่างกว้างขวาง และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **กุลธนะ ธนาพงศ์ธร** ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๒ ที่ว่า ให้บริการในการประกาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยต่างๆ ด้วยวาจาที่เหมาะสม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่ในกองวิชาการและแผนงานยังจัดได้ว่าการบริการประชาชนโดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ข้อได้คืออยู่ ทำให้ความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกข้อ แม้แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การ

ให้บริการในการประกาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยต่างๆด้วยวาจาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของกองวิชาการและแผนงาน ในข้อที่ว่า บริการประชาชนในเรื่องการประกาศแจ้งเตือนภัยต่างๆ ประกาศข่าวบริการชุมชนและข่าวประชาสัมพันธ์ และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ สมิต ทัศนกุล ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

**ด้านสาธารณสุข** พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า การบริการด้านสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนี้มีการปฏิบัติงานในให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพและผู้ใช้บริการมีการต้อนรับด้วยกิริยาและใช้วาจาที่เหมาะสม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเจ้าหน้าที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี จึงทำให้มีประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวธิดารัตน์ ทิระวรรณโณ ได้ศึกษาวิจัย “เรื่องความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” พบว่า ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าควรส่งเสริมให้มีการปลูกจิตสำนึกในการแบ่งปัน ช่วยเหลือกัน เพื่อให้เกิดการร่วมมือกันทำงานที่ดีขึ้น และพนักงานส่วนตำบลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การพูดจาหักทลายกันด้วยความสุภาพ อ่อนหวาน และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและทำร้ายกัน มีความสามัคคี ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และสังคม ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในการตัดสินใจปัญหาต้องเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมตามเหตุและผล ไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง มีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นและลงโทษอย่างชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และผู้บริหารควรใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนามาช่วยในการบริหารงานภายในองค์กรให้มากขึ้นเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๑ ที่ว่า ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพด้วยความเต็มใจ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ข้อนี้ การบริการด้านสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนี้มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพร้อมปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ ดำเนินงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การควบคุม ป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และสุขภาพสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดำเนินงานของศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้การรักษาพยาบาล การป้องกันควบคุม โรคติดต่อและไม่ติดต่อต่างๆ พร้อมกับดูแลส่งเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **ศุภนิത്യ โขธา รัตนชัย** ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการ ไป แล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ได้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๔ ที่ว่า มีการรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยภายในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่ในกองสาธารณสุขนอกจากจะให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลดูแลโรคภัยต่างๆแล้ว ยังมีหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยภายในเขตพื้นที่ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนนี้อยู่ในระดับที่น่าพอใจของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ อำนาจหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ ดำเนินงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การควบคุม ป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และสุขภาพสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการดำเนินงานของศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้การรักษาพยาบาล การป้องกันควบคุม โรคติดต่อและไม่ติดต่อต่างๆ พร้อมกับดูแลส่งเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ **กุลธนา ธนา พงศ์ธร** ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

ด้านงานช่าง พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปราย

ผลได้ว่า การบริการด้านงานช่างของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนี้มีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ ฯลฯ และดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร รวมทั้งมีความเอื้อเฟื้อในการให้บริการอุปกรณ์ เช่น เต็นท์ เก้าอี้ในกิจกรรมต่างๆ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระสัทชัย จิตตสุโก (ลูย์ติ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ให้ความน่าเชื่อถือที่สุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ เสียสละเพื่อการบริการที่ดี วางคนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และพร้อมจะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการ ให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๔ ที่ว่า มีการดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปราชัยได้ว่า ข้อนี้ เจ้าหน้าที่ยังคงดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนในการสัญจรไปมาบนท้องถนน จึงมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ อำนวยการหน้าที่ของกองช่าง คือ ดำเนินงานในด้านการควบคุมอาคาร การอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร การผังเมือง การควบคุมการก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรม การสาธารณสุขปโภคสวนสาธารณะ งานติดตั้งสัญญาณไฟ และเครื่องหมายจราจร และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ กุลธนะ ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๓ ที่ว่า มีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาดนหนทาง ท่อระบายน้ำ ฯลฯ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า แม้ข้อนี้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ก็ได้ว่าประชาชนยังมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ มีความเอาใจใส่รักษาสาธารณูปโภค เช่น ซ่อมแซมบำรุงรักษาดนหนทางและทางเท้า คูและท่อระบายน้ำ ไม่ให้มีขยะอุดตันเพื่อลดปัญหาน้ำท่วมภายในพื้นที่ ทำให้มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อำนวยการหน้าที่ของกองช่าง คือ ดำเนินงานในด้านการควบคุมอาคาร การอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร การผังเมือง การควบคุมการก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรม การสาธารณูปโภคสวนสาธารณะ งานติดตั้งสัญญาณไฟ และเครื่องหมายจราจร และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ สุภณิตย์ โขครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไป แล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ดังนี้

๑) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การบริการต่อประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ก็ปรายได้ว่า เพราะพฤติกรรมความเป็นอยู่ของสังคมไทยนั้น แม้ว่าสังคมปัจจุบันจะเปลี่ยนไปแต่โดยส่วนใหญ่ประชาชนคนไทยเพศหญิงนั้นยังมีหน้าที่เกี่ยวกับความเรียบร้อยในครอบครัว เป็นผู้ดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับเอกสารต่างๆภายในครอบครัว เพศหญิงมักจะเป็นผู้เข้าไปติดต่อทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเทศบาล จึงทำให้เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

ประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุดมจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

๒) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การบริการต่อประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพองมีช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นไปตามช่วงวัยที่แตกต่างกัน โดยช่วงอายุ ๒๑-๒๕ ปีจะเป็นวัยเรียน วัยรุ่นและเริ่มทำงาน ส่วนช่วงวัยอายุ ๒๖-๕๐ ปี เป็นวัยทำงานซึ่งแต่ละคนจะวุ่นอยู่กับงานที่ตัวเองทำ ซึ่งเป็นวัยกำลังสร้างเนื้อสร้างตัว เป็นผู้ที่มีความรู้ประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น ส่วนอายุ ๕๑ ปีขึ้นไปเป็นช่วงใกล้วัยเกษียณอายุเริ่มได้พักผ่อน เนื่องจากทำงานเหน็ดเหนื่อยมาเป็นเวลานาน ดังนั้นประชาชนแต่ละช่วงอายุต่างก็มีพฤติกรรมความรู้ ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศ

และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

๓) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การบริการต่อประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงานเทศบาลมีหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกเพศทุกวัยและที่สำคัญไม่ได้กำหนดถึงระดับการศึกษาของผู้มาขอใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีการศึกษาระดับใด จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

๔) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การบริการต่อประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพองนั้นค่อนข้างที่จะหลากหลาย ทำให้เวลาที่มาใช้บริการจึงไม่ค่อยตรงกัน และมีเวลาในการรับบริการมากน้อยไม่เท่ากัน อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีเวลาน้อยในการรับบริการจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่เป็นขั้นตอนและล่าช้าของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมี



ความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน “ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงานสถานที่จอดรถไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุดมจริยาสมานัตตคา คือ โอบอ้อมอารี วจิไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดมั่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมให้มีการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยเจ้าหน้าที่ ควรมีความเอื้อเฟื้อต่อประชาชนที่มาใช้บริการ แสดงกิริยาท่าทางและใช้วาจาที่สุภาพ ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคให้สมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ด้านสวัสดิการสังคม การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีการเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับการมาติดต่อขอใช้บริการมากขึ้น และสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพขัยยาก เช่น คนชรา คนพิการ รวมทั้งสงเคราะห์เด็กและครอบครัวที่ได้รับความเดือดร้อนด้วยความเอาใจใส่ให้ดียิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๑ ที่ว่า สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพขัยยาก เช่นคนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อ แปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และควรจัดสถานที่ให้บริการสำหรับคนชราและคนพิการเป็นพิเศษ และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการใช้วาจาที่ทักทายด้วยถ้อยคำที่เหมาะสม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๔ ที่ว่า มีการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้กับประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และควรจัดให้เจ้าหน้าที่ได้ลงไปสัมผัสกับประชาชนในชุมชนนั้นๆ เพื่อจะได้รับความรู้ถึงความเป็นอยู่ตลอดถึงปัญหาของประชาชนในแต่ละชุมชน

ด้านกองการศึกษา พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด โดยมีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาลอย่างเท่าเทียมกัน และมีส่วนช่วยบรรจาดทรัพยากร เช่น ทุนการศึกษา รวมทั้งรับภาระค่าใช้จ่ายในการศึกษาให้แก่ครอบครัวที่ยากจน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๓ ที่ว่า มีการเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่คึกคักของท้องถิ่นเพื่อให้ชนรุ่นหลังได้ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมของแผ่นดินที่ตนอาศัยอยู่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๒ ที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาด้วยวาจาที่สุภาพ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ให้ถึงมากที่สุด โดยฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่พร้อมที่

จะรับฟังทุกปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการ โดยไม่แสดงอาการหรือกิริยาใดๆที่แสดงออกถึงความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ

**ด้านสำนักปลัดเทศบาล** พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมตลอดถึงการเอื้อเพื่อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการ และเสียดสประโยชน์ส่วนตน เพื่อส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๑** ที่ว่า ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเอื้อเฟื้อ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝึกป้องกันในการบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งพร้อมที่จะปฏิบัติงานทุกครั้งเมื่อมีภัยจากธรรมชาติเกิดขึ้น

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๒** ที่ว่า เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมอบรมการใช้วาจาให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ รวมทั้งให้บริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆแก่ประชาชนให้ดีขึ้น

**ด้านวิชาการและแผนงาน** พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บริการรับปรึกษาปัญหาต่างๆของประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลแก่ประชาชนอย่างสมอดันเสมอปลาย

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๓** ที่ว่า มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมการแสดงออกถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่พร้อมจะรับใช้ประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๒** ที่ว่า ให้บริการในการประกาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยต่างๆด้วยวาจาที่เหมาะสม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ใช้วาจาในการให้ข้อมูลข่าวสารรวมทั้งให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆของประชาชนให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ด้านสาธารณสุข พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับด้วยกิริยาและใช้วาจาที่เหมาะสม รวมทั้งเอาใจใส่ในเรื่องการป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๑ ที่ว่า ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพด้วยความเต็มใจ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมการแสดงออกถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่พร้อมจะรับใช้ประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส และจัดระเบียบในการรักษาพยาบาล ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ผู้มารับบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๔ ที่ว่า มีการรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยภายในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการรักษาความสะอาดภายในเขตพื้นที่ รวมทั้งเอาใจใส่และเฝ้าระวังเกี่ยวกับโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆ ให้แก่ประชาชน

ด้านงานช่าง พบว่า การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่แปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ และดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ ๔ ที่ว่า มีการดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม และควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อที่ ๓ ที่ว่า มีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ ฯลฯ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ นายกเทศมนตรีเมืองปากพองควรรักษาและพัฒนาต่อไปให้ถึงมากที่สุด และควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและ

ปรับปรุงต่อระบายนำให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาที่เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร

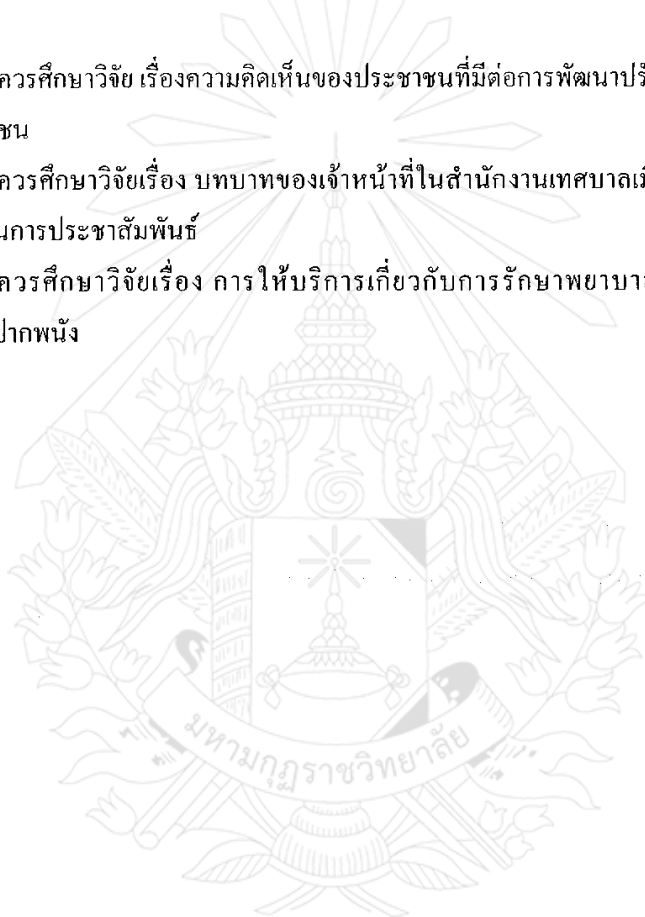
#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการต่อประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ยังมีประเด็นที่น่าศึกษาอีกหลายประเด็น และงานวิจัยนี้ไม่อาจนำมาศึกษาได้ทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป เช่น

๑. ควรศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้แก่ชุมชน

๒. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลเมืองปากพองในการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

๓. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพ ของโรงพยาบาลปากพอง



## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕. จำนวน ๑๔ เล่ม คือ  
เล่มที่ ๘, ๑๐, ๑๑, ๑๒, ๑๓, ๑๕, ๑๖, ๑๗, ๑๘, ๑๙, ๒๐, ๒๑, ๒๒, ๒๓, ๒๔, ๒๕, ๒๖, ๒๗, ๒๘. กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๒๕.

#### ข้อมูลทุติยภูมิ

##### ๑) หนังสือทั่วไป

กิตติมา ปรีดีดิถ. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์, ๒๕๒๘.

กุลชาติ รื่นรมย์ และคณะ. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์การให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น.  
กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์, ๒๕๕๗.

กุลชน ชนาพงศธร. “ประโยชน์และบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,  
๒๕๓๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ธรรมนุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒ กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์  
สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

\_\_\_\_\_. พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, กรุงเทพมหานคร: บริษัท  
เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.

พิทยา บวรวัฒนา. “รัฐประศาสนศาสตร์”. ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๙๙๗-ค.ศ. ๑๙๙๐),  
พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พุทธทาสภิกขุ. พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
สุขภาพใจ, ๒๕๒๕.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัท  
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัช.และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์, ๒๕๓๔.

\_\_\_\_\_ . องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทชีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑.

ศุภนิษฐ์ โขครตันชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐.

กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมบูรณ์ ชันเมือง. ศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนเขตเทศบาลเมือง. กรุงเทพมหานคร :

บริษัทแมคโครคอนซัลแตต จำกัด, ๒๕๔๒.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๓.

อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท

เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

## ๒) บทความในเว็บไซต์ (Web Site)

< <http://www.pakphanang.in.th/>> สืบค้นวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๖

## ๓) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สีหะรา จังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

กอบแก้ว เปี่ยมมหกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

จิราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ถวัลย์ เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์ พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเซส จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.

ทวีพงษ์ หินคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ทัตพร ราษฎร์นิคม. “ปัญหาการบริหารงานกองการศึกษาของเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา และเทศบาลตำบลบางคล้า จังหวัด ฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย บูรพา, ๒๕๔๖.

ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางคูหลอง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”. ภาคนิพนธ์การศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

ธนิยา ปัญญาแก้ว. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด เชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ. “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียงจังหวัดแม่ฮ่องสอน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัด นครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระศักดิ์ จิตตสุโก (ลุ่ยดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พวงเพชร สุวรรณชาติ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ เทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสน- ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๓.



พิมพ์มล พลเวียง. “ปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการสังคมของท้องถิ่น”, รายงานการวิจัย.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์,  
๒๕๕๐.

วรพงษ์ ปิ่นทองศรี. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”.  
สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย,  
๒๕๕๐.

วรพงษ์ ภาวเวส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง  
ศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต  
วิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

วิโรจน์ สัตย์สันธ์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร  
จากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะเซียงเทรา”. ภาคนิพนธ์ศิลป  
ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

สกล วรณพงษ์. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา”  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม  
หลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สิริัญญา จอมจันทร์. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

สุรเชษฐ์ ปิตะวาสนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”.  
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
๒๕๔๔.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของ  
ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของ  
ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหา  
บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

## ๔) เอกสารอื่นที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

จิตตินันท์ เศรษฐคุปต์. “จิตวิทยาการบริการ”, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘-๑๕. (อัครสำเนา).  
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (อัครสำเนา).

## ๒. ภาษาอังกฤษ

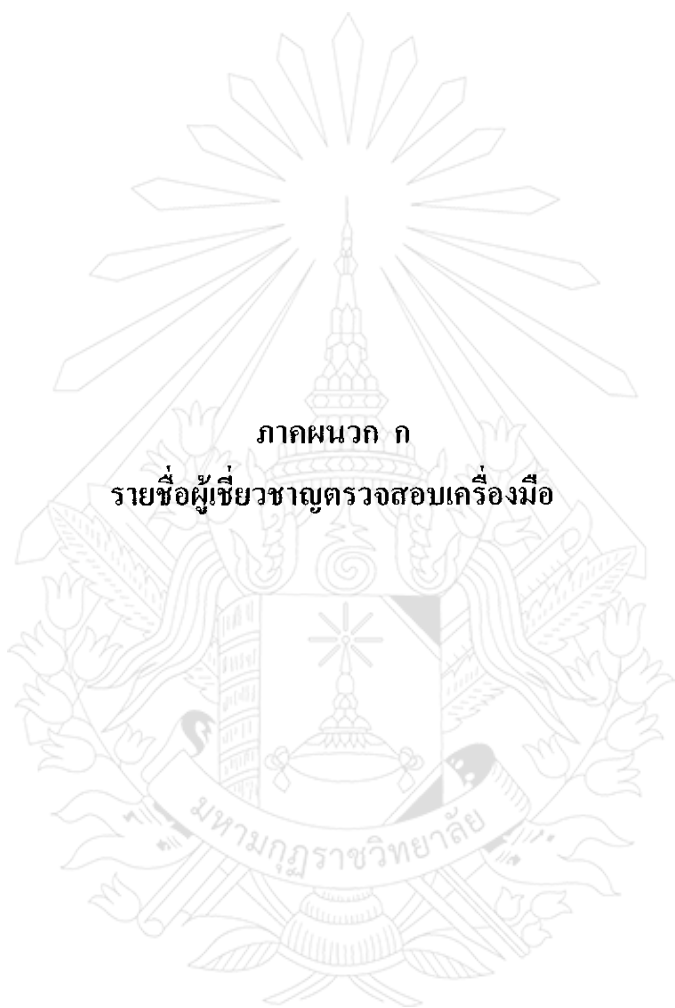
### 1) Books

- Campbell, A. **Subjective measure if well – being**, American Psychologist, 1976.
- Donabedian, A. **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**. AnnArbor, Michigan: Health Administration press, 1980.
- Groonroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington : Lexington Books, 1990.
- Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books, 1973.
- Kotler, Phillip.. **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8<sup>th</sup> edition. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.
- Maslow. A., **A theory of human motivation Psychological Review 50**, N.Y. McGraw – Hill, 1943.
- Risser, N.L. **Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings**, Nursing Pesearch, 1975.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries: Cases indevelopment administration**. Bangkok : Thammasat University Press, 1986.
- Vroom, W.H., **Working and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, Inc.,1964.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

มหามกุฏราชวิทยาลัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

## ๑. พระครูธีรธรรมาภีรัต (ผศ. ดร.)

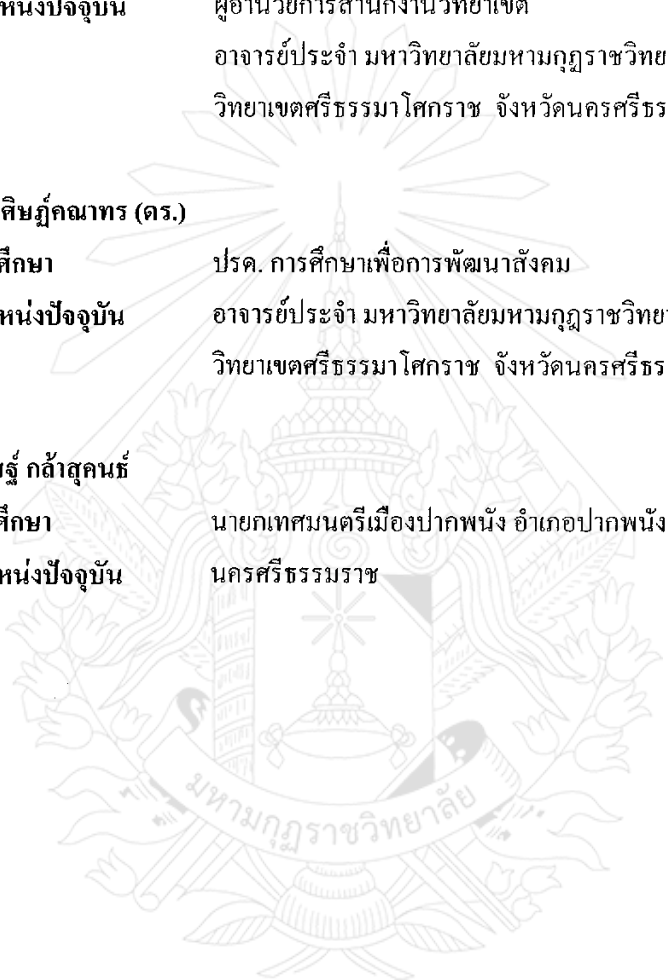
การศึกษา	Ph.D. (พุทธศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

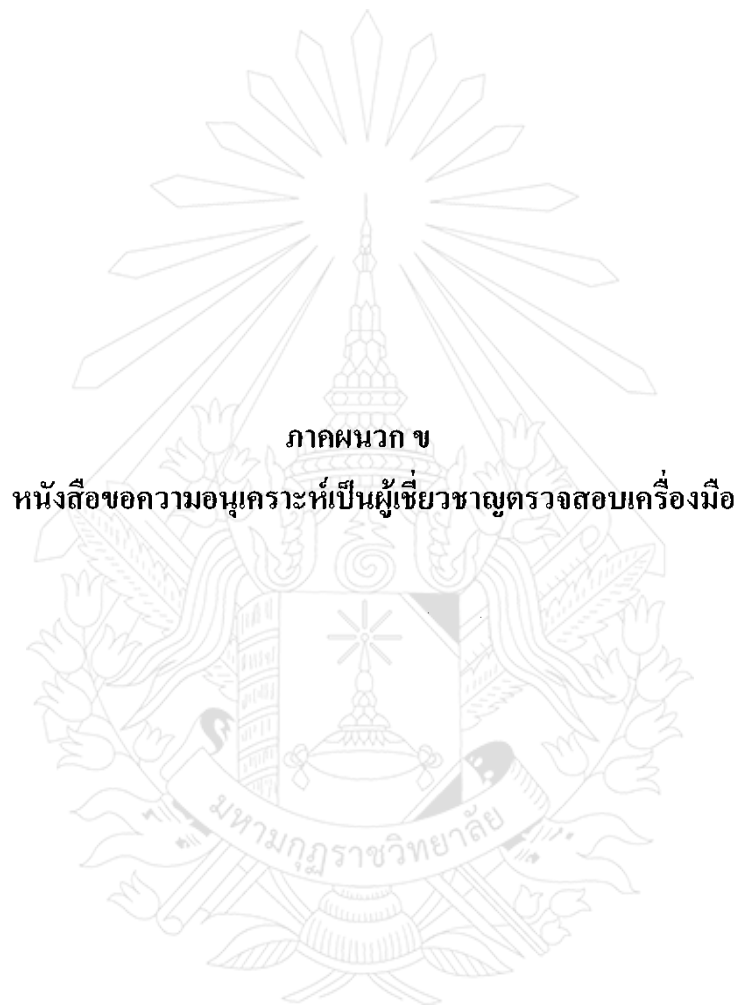
## ๒. พระครูพิศิษฐ์คณาทร (ดร.)

การศึกษา	ปรด. การศึกษาเพื่อการพัฒนาสังคม
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๓. นายพิเชษฐ์ กล้าสุคนธ์

การศึกษา	นายกเทศมนตรีเมืองปากพั่น อำเภอปากพั่น จังหวัด
ตำแหน่งปัจจุบัน	นครศรีธรรมราช





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕)/ว ๐๖๔

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

ค.นพ.ร. อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช

๘๐๐๐๐

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระอาจารย์พรหมกิจวัตร, พ.ล.ดร.

สิ่งที่ส่งมาด้วย - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

- โครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พระครูจรัญญู สิริวิมลนง นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็น  
วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ เรื่อง การรณรงค์ทางตรงของหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน ๑๖๖ คน  
จังหวัดน่าน จำนวน ๑ แห่ง จังหวัดพิจิตร จำนวน ๑ แห่ง จังหวัดสุโขทัย จำนวน ๑ แห่ง

โดยมี พ.ล.ดร. เอกสิทธิ์ สิริวิมลนง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างวิทยานิพนธ์/  
สารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

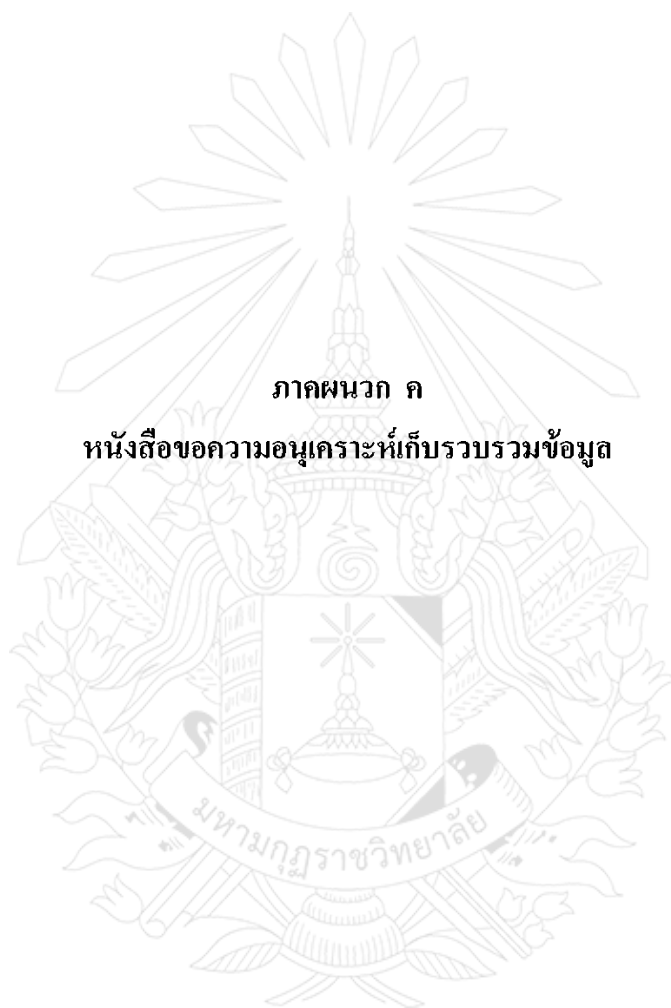
ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่  
นักศึกษาร่างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์  
ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ทรง  
๓๑๐ พ.ย. ๕๕  
๓๑๐ พ.ย. ๕๕

ขอแสดงความนับถือ  
(พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล,ดร.)

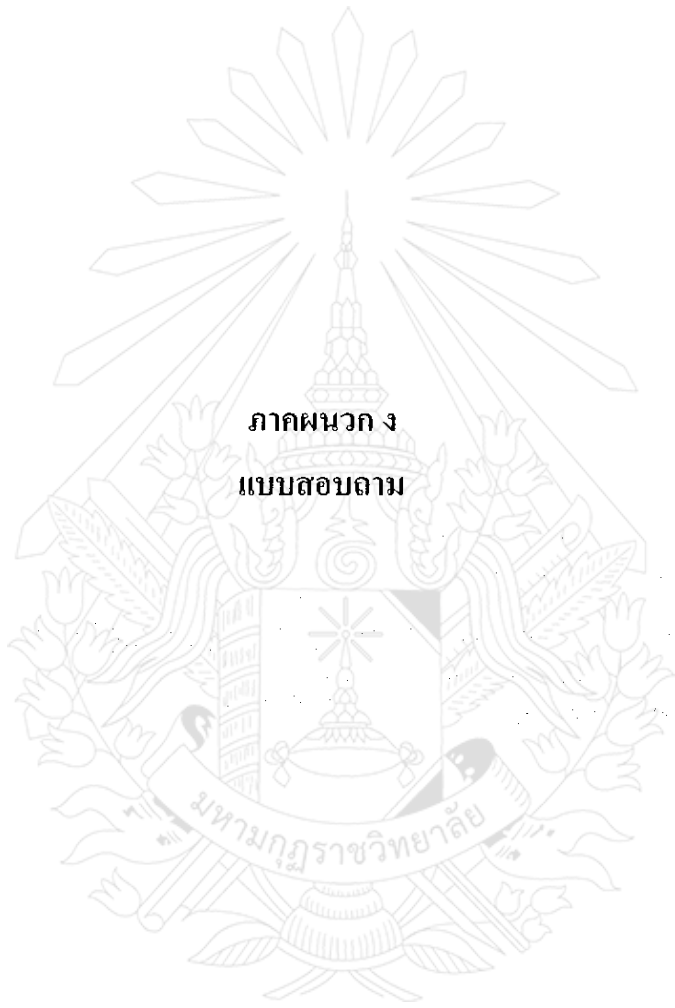
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมมาโสกราช  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล





ภาคผนวก ง  
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง  
อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย และเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง ให้ดียิ่งขึ้น

๒. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตราวัดเป็น ๕ ระดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

พระสราวุฒิ อภิวัฑฒโน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาสังคมวิทยา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

## ๑. เพศ

- ๑) ชาย  
 ๒) หญิง

## ๒. อายุ

- ๑) ต่ำกว่า ๒๑ ปี  
 ๒) ๒๑-๓๕ ปี  
 ๓) ๓๖-๕๐ ปี  
 ๔) ๕๑ ปีขึ้นไป

## ๓. ระดับการศึกษา

- ๑) ประถมศึกษา  
 ๒) มัธยมศึกษา/ปวช.  
 ๓) อนุปริญญา/ปวส.  
 ๔)ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

## ๔. อาชีพ

๑. รับจ้าง  
 ๒. เกษตรกร  
 ๓. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ๔. ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง  
อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

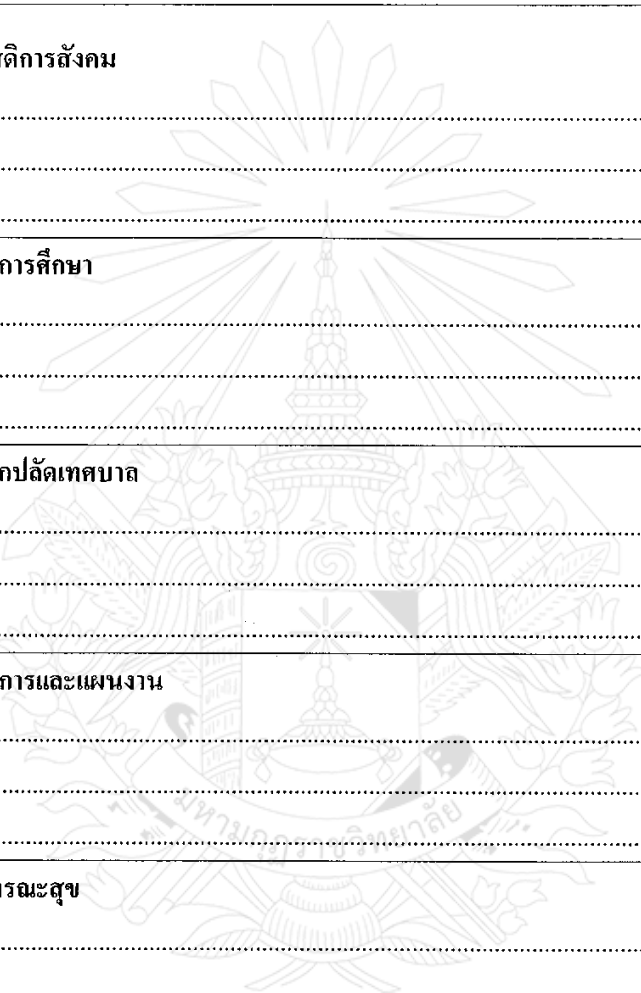
ที่	ข้อคำถาม	ระดับการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสวัสดิการสังคม</b>						
๑.	สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก เช่น คนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อเพียงใจ					
๒.	มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับประชาชน ด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยนเพียงใจ					
๓.	สงเคราะห์เด็กและครอบครัวที่ได้รับความเดือดร้อนด้วยความเอาใจใส่เพียงใจ					
๔.	มีการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้กับประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลายเพียงใจ					
<b>ด้านกองการศึกษา</b>						
๕.	มีส่วนช่วยบริจาคทรัพย์สิน เช่น ทุนการศึกษา รวมทั้งรับภาระค่าใช้จ่ายในการศึกษาของเทศบาลเพียงใจ					
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาดูด้วยวาจาที่สุภาพเพียงใจ					
๗.	มีการเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นเพียงใจ					
๘.	มีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาลอย่างเท่าเทียมกันเพียงใจ					

ที่	ข้อคำถาม	ระดับการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสำนักปลัดเทศบาล</b>						
๕.	ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเอื้อเฟื้อเพียงใด					
๑๐.	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลและสุภาพเพียงใด					
๑๑.	มีการเอาใจใส่และเตรียมความพร้อมในการป้องกันสาธารณภัยเพียงใด					
๑๒.	บริการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆอย่างเสมอภาคเพียงใด					
<b>ด้านวิชาการและแผนงาน</b>						
๑๓.	ให้บริการรับปรึกษาปัญหาต่างๆของประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเพียงใด					
๑๔.	ให้บริการในการประกาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยต่างๆด้วยวาจาที่เหมาะสมเพียงใด					
๑๕.	มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการเพียงใด					
๑๖.	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลแก่ประชาชนอย่างเสมอด้านเสมอปลายเพียงใด					
<b>ด้านสาธารณสุข</b>						
๑๗.	ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพด้วยความเต็มใจเพียงใด					
๑๘.	ผู้ให้บริการมีการต้อนรับด้วยกิริยาและใช้วาจาที่เหมาะสมเพียงใด					
๑๙.	มีความเอาใจใส่ในเรื่องการป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆเพียงใด					

ที่	ข้อคำถาม	ระดับการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒๐.	มีการรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยภายในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอเพียงใด					
<b>ด้านงานช่าง</b>						
๒๑.	มีความเอื้อเฟื้อในการให้บริการอุปกรณ์ เช่น เต้นท์ เก้าอี้ ในกิจกรรมต่างๆเพียงใด					
๒๒.	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาในขณะที่ให้บริการด้วยความเหมาะสมเพียงใด					
๒๓.	มีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ ฯลฯ เพียงใด					
๒๔.	มีการดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรอย่างสม่ำเสมอเพียงใด					



ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการตามหลักสังคห  
 วัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

แนวทางส่งเสริม	
๑. ด้านสวัสดิการสังคม	 ..... ..... .....
๒. ด้านกองการศึกษา	..... ..... .....
๓. ด้านสำนักปลัดเทศบาล	..... ..... .....
๔. ด้านวิชาการและแผนงาน	..... ..... .....
๕. ด้านสาธารณสุข	..... ..... .....
๖. ด้านงานช่าง	..... ..... .....

**แบบตรวจสอบความสอดคล้อง**  
**คุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง**  
**(IOC : Index of item objective congruence)**

คำชี้แจง ให้ผู้ประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ระดับความสอดคล้อง

- + ๑ หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้อง
- ๐ หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
- ๑ หมายถึง แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตัดสินใจ			IOC	การแปลผล
		คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓		
๑.	ด้านสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก เช่น คนชรา คนพิการ เป็นต้น ด้วยความเอื้อเฟื้อ เพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๒.	มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับ ประชาชนด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๓.	สงเคราะห์เด็กและครอบครัวที่ได้รับความ เดือดร้อนด้วยความเอาใจใส่เพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๔.	มีการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและให้ความรู้ กับประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอ ปลายเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง



ข้อที่	ข้อความ	ผลการตัดสินใจ			IOC	การแปลผล
		คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓		
๕.	ด้านกองการศึกษา มีส่วนช่วยบริจาคทรัพย์สิน เช่น ทุนการศึกษา รวมทั้งรับภาระค่าใช้จ่ายในการศึกษาของเทศบาลเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาด้วยวาจาที่สุภาพเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๗.	มีการเอาใจใส่และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๘.	พัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาลอย่างเท่าเทียมกัน	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๙.	ด้านสำนักปลัดเทศบาล ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเอื้อเฟื้อเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๐.	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๑.	มีการเอาใจใส่และเตรียมความพร้อมในการป้องกันสาธารณภัยเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๒.	บริการรับเรื่องร้องทุกข์และข้อร้องเรียนต่างๆอย่างเสมอภาคเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๓.	ด้านวิชาการและแผนงาน ให้บริการรับปรึกษาปัญหาต่างๆของประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๔.	ให้บริการในการประกาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยต่างๆด้วยวาจาที่เหมาะสมเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๕.	มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตัดสินใจ			IOC	การแปลผล
		คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓		
๑๖.	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลแก่ประชาชนอย่างสมอบด้นเสมอปลายเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๗.	ด้านสาธารณสุข ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและสุขภาพด้วยความเต็มใจเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๘.	ผู้ให้บริการมีการต้อนรับด้วยกิริยาและใช้วาจาที่เหมาะสมเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๑๙.	มีความเอาใจใส่ในเรื่องการป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อและโรคภัยต่างๆเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๒๐.	มีการรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยภายในเขตพื้นที่อย่างสม่ำเสมอเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๒๑.	ด้านงานช่าง มีความเอื้อเฟื้อในการให้บริการอุปกรณื เช่น เติ้นท์ แก้วในกิจกรรมต่างๆเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๒๒.	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาในขณะที่ให้บริการด้วยความเหมาะสมเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๒๓.	มีการเอาใจใส่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ ฯลฯ เพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง
๒๔.	มีการดูแลรักษาและซ่อมแซมสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรอย่างสม่ำเสมอเพียงใด	+๑	+๑	+๑	๑	สอดคล้อง



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ฉายา (สกุล) : พระสรารวุฒิ อภิวฑฒโน (อรุณฤกษ์)  
วัน/เดือน/ปีเกิด : วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๓๑  
ที่อยู่ปัจจุบัน : ๑๖๐ วัดรามประดิษฐ์ ตำบลปากพนัง อำเภอปากพนัง  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

## การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๔๕ : มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระบรมธาตุพิทักษ์วิทยา  
พ.ศ. ๒๕๔๕ : มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพระบรมธาตุพิทักษ์วิทยา  
พ.ศ. ๒๕๕๓ : ปริญญาตรี ศน.บ. ศาสนศาสตร์บัณฑิต  
(รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

## การศึกษารวม

พ.ศ. ๒๕๔๓ : นักธรรมชั้นตรี  
พ.ศ. ๒๕๔๔ : นักธรรมชั้นโท  
พ.ศ. ๒๕๔๖ : นักธรรมชั้นเอก

## ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

พ.ศ. ๒๕๕๓ - ปัจจุบัน : ครูพระสอนศีลธรรมโรงเรียนสตรีปากพนัง  
: วิทยากรอบรมคุณธรรม-จริยธรรมภายในวัด

## หนังสืออ้างอิง

(REFERNCE BOOK)  
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น