

การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี
กรุงเทพมหานคร
THE COMMUNITY DEVELOPMENT IN ACCORDANCE WITH
SANGHAVATTHU IV OF RATCHATHEWI OFFICE, BANGKOK

พระพีระ กุสโล (สุดสวຍกระสินธุ์)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

โทร ๐๘๙-๘๖๒-๒๑๑๗ / E-mail : cosu14@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๒. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และ ๓. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดยการใช้วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรกลุ่มตัวอย่างประชาชนสำนักงานเขต ๓๙๘ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๕ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัย

๑) การศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๖๕ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๐ ตามลำดับ คือ ด้านสมานัตตตา ด้านอสังขริยา ด้านปิยวาจา และด้านทาน

๒) ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๓) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร การพัฒนาชุมชนในด้านทาน การแบ่งกระจาย ประสานงานของเจ้าหน้าที่ และชุมชนมีการปฏิบัติต่อกันอย่างสม่ำเสมอ เพียงพอทำให้การประสานงานในการพัฒนาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น การพัฒนาชุมชนในด้านปิยวาจา การให้ความรู้กับชุมชนอย่างมีประโยชน์แก่ประชาชนด้วยความจริงใจ ทำให้การประสานงานในการพัฒนาต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตราชเทวี เจ้าหน้าที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการปฏิบัติต่อชุมชนได้ดีเพียงพอ ทำให้การประสานงานต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น การบำเพ็ญประโยชน์แก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นได้รับการร้องขอหรือไม่ก็ตาม มีการปฏิบัติต่อประชาชนมากพอ ทำให้ไม่เป็นอุปสรรคในการรับรู้ข้อมูลของประชาชนในชุมชน การพัฒนาชุมชนในด้าน สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ว่าจะเป็นในด้านการพัฒนาชุมชน หรือเรื่องส่วนตัว มีการปฏิบัติต่อชุมชนอย่างเสมอภาคโดยไม่เหลื่อมล้ำกัน การบริหารจัดการงานในทุก ๆ ด้านมีความสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นในด้านการพัฒนาชุมชน

คำสำคัญ : การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔

Abstract

The main objectives of this research were: i) to study the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok, ii) to study the attitude of the public towards the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok, and iii) to study the problems, obstacles and suggestions in the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok. The mixed research method was employed in this study by using Quantitative and Qualitative Research techniques. The research was conducted by using a Survey method including questionnaires collected by using a sampling population of 398 in the Office and analyzed by using Frequency, Percentage, Mean and Standard

Deviation (S.D.). In the other hand, the data gathered from 5 key informants by in-depth interview were analyzed by using Content Analysis technique.

The findings of this study were concluded as follows:

1. The overall level of the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok was found at the good. Having been considered in each aspect, all were noticed at good levels ranging from the most to the least in terms of mean values like Samanattata, Atthacariya, Piyavaja and Dana aspects, respectively.

2. Regarding to the comparison of the opinions on community development in accordance with Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok, being classified by personal factors, it was were found no significant differences.

3. With regard to the problems, obstacles and suggestions in the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok, the study revealed that community development in the review of distribution of official's coordination and communities were performed well enough. The coordination of developments was smooth as it should be in the Ratchathewi's office. Assistant Secretary for Community representatives was sufficient to perform for coordinated tasks, the community service, including feedback information whether it was requested as it was still performed good, not lead to obstacles on the perception of people in the community development as in Samanattata aspect, that is to be consistent or has behaved consistently, no discrimination for performance whether in the field of community development or personal matter. Besides, some aspects of management were of consistency in the field of community development.

Key Words : The Community Development In Accordance With Sangahavatthu Iv

๑. บทนำ

การปกครองระบอบประชาธิปไตยในทุก ๆ รัฐบาลมีแนวคิดส่งเสริมให้ชุมชนได้เข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในชุมชนเกิดความสนใจเข้าใจสภาพแวดล้อมของสังคมชุมชนรอบด้านเกิดการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐบาลกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบายทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งต่อไป^๑

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ดังนั้นรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีทุกด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอดเช่นเดียวกันประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของประเทศในระบอบประชาธิปไตยประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐดังนั้นรัฐจำเป็นต้องให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขันยุคข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนแข่งกับภาคเอกชนทุกด้านหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นผู้เลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

^๑ กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครองสถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศาภิบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓), หน้า ๗.

กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์รวมเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ ๙ ล้านคน ครอบคลุมพื้นที่ ๑,๕๖๘.๗๓๗ ตารางกิโลเมตร สังคมของกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของปัญหาที่สลับซับซ้อนต่างจากสภาพทั่วไปของจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย มีลักษณะการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบมหานคร (METROPOLITAN) ซึ่งเป็นรูปแบบขนาดใหญ่มีภารกิจสำคัญ คือ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสำนักงานเขตแบ่งเป็น ๕๐ เขต มีการจัดโครงสร้างของแต่ละสำนักงานเขตเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน โดยแบ่งกิจกรรมการให้บริการเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ งานที่เกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะกิจพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๖ ให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีระเบียบบริหารตามพระราชบัญญัตินี้ และในมาตรา ๗ ที่ว่าให้แบ่งพื้นที่การบริหารงานกรุงเทพมหานครออกเป็น เขต และแขวง จากโครงสร้างการบริหารงานในลักษณะดังกล่าว ส่งผลให้สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงและมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด จะเห็นว่าสำนักงานเขตมีหน้าที่และรับผิดชอบครอบคลุมกว้างขวาง โดยพิจารณาจากการแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๒ ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนราชการที่เป็นงานหลัก หรืองานประจำ เช่น งานทะเบียน งานปกครอง งานสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล งานรายได้ งานรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะงานโยธา และงานเทศกิจ เป็นต้น โดยที่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรุงเทพเป็นผู้ปฏิบัติงาน ส่วนราชการที่เป็นงานฝาก ได้แก่ งานที่ส่วนราชการส่วนกลางส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำ และปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตเพื่อให้บริการประชาชนเช่นกัน แต่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมิได้สังกัดกรุงเทพมหานคร เช่น งานสถิติ งานสรรพากรและงานแรงงาน เป็นต้น เขตราชเทวีเป็น ๑ ใน ๕๐ เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพกลาง สภาพโดยทั่วไปเป็นแหล่งการค้า การบริการ และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของฝั่งพระนคร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่การปกครองต่าง ๆ เรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตพญาไทและเขตดินแดง มีคลองสามเสนเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตห้วยขวาง มีถนนอโศก-ดินแดงเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตวัฒนาและเขตปทุมวัน มีคลองแสนแสบเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตดุสิต มีทางรถไฟสายเหนือเป็นเส้นแบ่งเขต

พื้นที่เขตราชเทวีเดิมมีฐานะเป็นตำบล ๔ ตำบล ได้แก่ ตำบลทุ่งพญาไท ตำบลถนนพญาไท ตำบลถนนเพชรบุรี และตำบลมักกะสัน ซึ่งเกิดจากการยุบรวมตำบลเล็ก ๆ เข้าด้วยกัน ขึ้นอยู่กับอำเภอดุสิต และต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๐๙ จึงได้ย้ายมาขึ้นกับอำเภอพญาไท เมื่อปี พ.ศ.๒๕๑๕ ได้มีประกาศคณะปฏิวัติจัดตั้งกรุงเทพมหานครขึ้นแทนที่นครหลวงกรุงเทพธนบุรีซึ่งเกิดจากการรวมกัน

ของจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรี อำเภอพญาไทเปลี่ยนฐานะเป็นเขตพญาไท ตำบลต่าง ๆ ในท้องที่จึงมีฐานะเป็นแขวง ต่อมาในท้องที่เขตพญาไทมีความเจริญและมีผู้คนหนาแน่นขึ้น เพื่อประสิทธิภาพในการปกครอง การบริหารราชการ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในวันที่ ๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๓๒ กระทรวงมหาดไทยจึงมีประกาศให้แบ่งพื้นที่ ๔ แขวงทางทิศใต้ของเขตพญาไทจัดตั้งเป็น เขตราชเทวี จนกระทั่งในปี พ.ศ. ๒๕๓๖ ได้มีการจัดตั้งเขตดินแดนขึ้น โดยนำพื้นที่บางส่วนของแขวงมักกะสันไปรวมด้วย เขตราชเทวีแบ่งหน่วยการปกครองย่อยออกเป็น ๔ แขวง ได้แก่ทุ่งพญาไท ถนนพญาไท ถนนเพชรบุรี และมักกะสัน^๒

ปัญหาด้านการพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านเศรษฐกิจสังคมและคุณภาพชีวิต ปัญหาในเบื้องต้นน่าจะเป็นปัญหาเหล่านี้ เช่น การขาดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายในชุมชน เด็กและเยาวชนในชุมชนขาดแคลนทุนการศึกษา ประชากรแฝงจำนวนมาก ทำให้เกิดการขาดสำนึกรักถิ่น ขาดความร่วมมือในการพัฒนาสภาพครอบครัวแตกแยก ขาดความอบอุ่นในครอบครัวมีคนยากจนมากอาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง รายได้เฉลี่ยน้อย เป็นต้น การดำเนินชีวิตประชาชนขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

ในทางพระพุทธศาสนาได้มีคำสอนมากมายที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตในทุกระดับไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล มีคำสอนที่สอดคล้องหรือเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินชีวิตในทุกระดับชั้นและคำสอนทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการนั้นในทางพุทธศาสนามีคำสอนหมวดหนึ่งที่เรียกว่า สังคหัตถ์ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดจาแบบเป็นมิตรไมตรีต่อกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้ความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

^๒ หนังสือคู่มือประชาชน สำนักงานเขตราชเทวี, หน้า ๘.

๔. สมานัตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอดันเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอแก่ทุกคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^๓

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาชุมชน โดยมีการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาคือหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตราชเทวี เพื่อเป็นการพัฒนาชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นฐานข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

๒.๒ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mix Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบเป็นแบบผสม (Mixed Methodology Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๕ ท่าน

^๓ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต** พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กำหนดพื้นที่ในการศึกษาไว้เฉพาะสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยเป็นพื้นที่ที่ให้ในการศึกษาวิจัยโดยตรง ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่จำนวน ๗๓,๑๕๔ คน^๔ และกำหนดโดยวิธีการเปิดตารางสุ่มตัวอย่างสูตรทาร์โย ยามาเน่ ปรากฏได้กลุ่มตัวอย่างตัวอย่าง จำนวน ๓๙๘ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่าง และพรรณนาระดับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขต ราชเทวี กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขต ราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ใน กรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะทำการ เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff')

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (In-Depth Interview) และจากแบบสอบถาม ปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

^๔ หนังสือคู่มือประชาชน เขตราชเทวี ข้อมูลของวันที่ ๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖.

ผลการวิจัย

จากการวิจัย สรุปผลได้ดังนี้

๑. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าพนักงานของรัฐ จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕

๒. การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านทาน ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๖๒

๒. ด้านปิยวาจา ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๖๑

๓. ด้านอัตถจริยา ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๖๙

๔. ด้านสมานัตตา ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๗๐

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ผลทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑. เพศ		✓
๒. อายุ		✓
๓. สถานภาพ		✓
๔. การศึกษา		✓
๕. อาชีพ		✓
๖. รายได้		✓

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ กล่าวถึงการศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้
จากการศึกษาการศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

จากการอภิปรายผลพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการด้านให้คำปรึกษาประสานงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาค ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ธรรมธร ธงชัย^๕ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔ “ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน

^๕ ธรรมธร ธงชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

๑. ด้านทาน

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านทาน คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี มีความรู้ มีความสามารถในการเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และส่งเสริมประชาชนทำกิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมาก ๓.๖๒

๒. ด้านปิยวาจา

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ๓.๖๑ ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราชันย์ ธงชัย, พันโท ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^๒

๓. ด้านอัตถจริยา

การวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมาก ๓.๖๔

๔. ด้านสมานัตตตา

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลาย โดยไม่คำนึงถึงฐานะ แสดงให้

^๒ พันโท ราชันย์ ธงชัย, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้นอยู่ในระดับมาก ประชาชนตัดสินใจยอมรับในการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก ๓.๗๐ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ วาสนา นักเพ็ชร ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในระดับความพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านสถานที่และความปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งทุกด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านการบริการอย่างถูกต้องและด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง^๗

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

๑. ควรมีการพัฒนากระบวนการพัฒนาชุมชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการพัฒนาชุมชนด้านทาน โดยการเสียสละประโยชน์สุขส่วนตนและยึดประโยชน์สุขส่วนรวมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน

๓. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการแนะนำประชาชนสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ด้าน ปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง

๔. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการพัฒนาชุมชนด้านอัตถจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ และสร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน พัฒนาชุมชนเพื่อประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

๕. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการพัฒนาชุมชนด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลายและวางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่ชุมชนใด ควรปฏิบัติโดยเสมอเท่าเทียมกัน

^๗ วาสนา นักเพ็ชร, "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ๒๕๔๙).

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

๑. ต้องพัฒนาระบบการพัฒนาชุมชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. ต้องยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการพัฒนาชุมชนด้านทาน โดยการเสียสละประโยชน์ส่วนตนและยึดประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน

๓. ต้องยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการแนะนำประชาชนสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนด้าน ปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง

๔. ต้องยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการพัฒนาชุมชนด้านอัตถจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ และสร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน พัฒนาชุมชนเพื่อประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

๕. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการพัฒนาชุมชนด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลายและวางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่ชุมชนใด ควรปฏิบัติโดยเสมอเท่าเทียมกัน

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดังนี้

๑. ควรมีการศึกษการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักธรรมอื่น เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่าผลการวิจัยเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้

๒. ควรขยายขอบเขตการวิจัยการพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขวางขึ้นอีกต่อไป

๓. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้นนอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๔. ควรมีการติดตามและประเมินผลทุกครั้งที่มีการนำหลักธรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาชุมชน

๕. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาในการพัฒนาชุมชนในสำนักงานเขตที่มีความสำคัญต่อประชาชนส่วนใหญ่เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

หนังสือและเอกสารทั่วไป:

กรมการปกครอง, **กองงานวิจัยและประเมินผล**, “เจ้าหน้าที่ปกครองสถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศาภิบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓) ,หน้า ๗.

หนังสือคู่มือประชาชน สำนักงานเขตราชเทวี, ๘.

หนังสือคู่มือประชาชน เขตราชเทวี ข้อมูลของวันที่ ๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖

วิทยานิพนธ์:

ธรรมธร ธงชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

พันโท ราชันย์ ธงชัย, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

วาสนา หนักเพ็ชร, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขารัฐศาสตร์ (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ๒๕๔๙).