

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ” ผู้ศึกษาได้รวบรวม ทฤษฎี กฎหมาย นโยบาย ผลการศึกษา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล มาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา โดยเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

๒.๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจ

๒.๑.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

๒.๒.๑ ความหมายของการบริหาร

๒.๒.๒ กระบวนการบริหาร

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๑ การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๓ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๔ วิสัยทัศน์ พันธกิจหลักและจุดมุ่งหมายการพัฒนาองค์การบริหารส่วน ตำบลบางกะไห

๒.๓.๕ ภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห

๒.๓.๖ สภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห

๒.๓.๗ แสดงข้อปัญหาและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นใน อบต. บางกะไห

๒.๓.๘ แนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารหลักธรรมสังกัด ๔

๒.๔.๑ ความหมายของสังกัด ๔

๒.๔.๒ แนวคิดเกี่ยวกับสังกัด ๔

๒.๕ ทฤษฎี

๒.๕.๑ ทฤษฎีการบริหาร

๒.๕.๒ ทฤษฎีแรงจูงใจ

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงาน

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๖.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้หลายท่านดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ^๑ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความสีกขอ งบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้อง กับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้จำกัด

ธนพร ชุมวรฐายี ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับ บริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้อ งการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ความต้องการด้านสังคม ถ้าบุคคลได้รับความตึงเครียด มีผลเกี่ยวเนื่องจากการต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ^๒

กิตติยา ปรีดีติลล ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้^๓

^๑ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์, ๒๕๔๒), หน้า ๗๙๓.

^๒ธนพร ชุมวรฐายี “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์๒๕๓๙).

^๓กิตติยา ปรีดีติลล, ทฤษฎีการบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๔๒), หน้า ๓๒๑-๓๒๒.

ขวัญี เดชจินดา ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย^๕

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจ จะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกันและได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ^๕

พิน คงพล ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ^๖

มนตรี เฉียบแหลม ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด^๗

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ ได้กล่าวว่า ระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ^๘

^๕ขวัญี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัด ภาควัตถุสาหร่ายแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๐).

^๕ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **องค์การและการจัดการ(ฉบับสมบูรณ์)**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสารการพิมพ์, ๒๕๓๙), หน้า ๓๖๕.

^๖พิน คงพล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๒๙).

^๗มนตรี เฉียบแหลม, “ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ ”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๖).

^๘ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี”, **ภาคินพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘).

วีรัช สงวนวงศ์วาน และพรรณพิมล ก้านนก ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น^๙

โซคซัย ชัยธวัช ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง^{๑๐}

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจ^{๑๑}

โวลแมน (Wolman) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ตามความต้องการหรือแรงจูงใจ^{๑๒}

เชลลี (Shally) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกมีความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทาง บวกมากกว่าทางลบ^{๑๓}

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Needs) ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G (Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยพูดถึงความต้องการของบุคคลออกเป็น ๓ ประการ ประกอบด้วยความต้องการมีชีวิตรอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness-needs) และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ความต้องการทั้ง ๓ นี้ ไม่จำเป็น ต้องเกิดเรียงเป็นลำดับ^{๑๔}

^๙วีรัช สงวนวงศ์วาน และพรรณพิมล ก้านนก, **การจัดการตลาด**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๕), หน้า ๑๘.

^{๑๐}โซคซัย ชัยธวัช, **นักการตลาด CEO ตอนการบริการการตลาด**, (กรุงเทพมหานคร : ซี.พี.บุ๊คสแตนดาร์ด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔๓-๑๔๔.

^{๑๑}Victor H.Vroom, **Management and Motivation**, (New York : Mc Graw-hill, 1987), p. 99.

^{๑๒}Benjamin B. Wolman, **Dictionary of Behavioral Science**, (London : Macmillan, 1973), p. 384.

^{๑๓}Maynard W. Shally, **Responding to social Change**, (Pensylvania : Hutchison and Press, 1975), p. 252.

^{๑๔}พรณี ประเสริฐวงศ์ **ประมุขศิลป์สำหรับนักธุรกิจ** พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง ๒๕๔๐), หน้า ๓๓.

เมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory) ได้กล่าวว่า ความต้องการ ๔ ประการคือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการอิสระ และความต้องการอำนาจ ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจเกิดขึ้นพร้อมกัน โดยบางด้านสูง บางด้านต่ำก็ได้ และไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเรียงเป็นลำดับ^{๑๕}

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ^{๑๖}

วิลลิสท์ ทรายางกูร ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า เป็นการให้ความรู้สึกของคนเรามีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมแสดงค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ -ไม่พอใจ เป็นต้น^{๑๗}

หลุย จำปาเทศได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกมา^{๑๘}

หลวงวิเชียรแพทยาคม ได้กล่าวว่าความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคติมักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติ มักจะเผยถึงความคิดเห็นด้วย^{๑๙}

กฤษณ์ มหาวิรุฬห์ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอน หรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น

^{๑๕}โยธิน ศันสนยุทธ์, **มนุษย์สัมพันธ์จิตวิทยาการทำงานในองค์กร**, (กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ , ๒๕๓๐), หน้า ๓๖.

^{๑๖}Christopher H. Lovelock, **Services Marketing**, (Englewood Cliffs. H.J. : Prentice- Hall International, 1984), p.150.

^{๑๗}วิลลิสท์ ทรายางกูร, **พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๖๕.

^{๑๘}หลุย จำปาเทศ, **จิตวิทยาการจูงใจ**, (กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น, ๒๕๓๓), หน้า ๑๒.

^{๑๙}หลวงวิเชียรแพทยาคม, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๐), หน้า ๑๖๒.

พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วน ประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้ อาจจะได้รับ การยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้^{๒๐}

อุทัย หิรัญโต ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มีย่อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ (Attitude) นั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้ง และติดตัวไปเป็นเวลานานเป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไปไม่เฉพาะอย่าง และมีอยู่เป็นเวลานานเรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยเกิดขึ้นง่าย แต่สลายเร็ว^{๒๑}

สุชา และสุรางค์ จันทร์เอม ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติเราไม่สามารถแยกความคิดเห็น และทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ ทัศนคตินั้นเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูด และการกระทำทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรง ที่ไม่ใช่สิ่งเร้า ที่จะแสดงออกมาได้อย่างเปิดเผย และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนกัน^{๒๒}

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

^{๒๐} ฤกษ์นิ มหาวีรพท์, “ทัศนในการดำเนินงานเบื้องต้นของประชาชนกรรมาหมู่บ้านตามโครงการการรณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๑).

^{๒๑} อุทัย หิรัญโต, **สังคมวิทยาประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๑๙), หน้า ๘๐.

^{๒๒} สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม, **จิตวิทยาสังคม พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ**, (กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา, ๒๕๔๕), หน้า ๑๐๔.

๒.๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จก้าวหน้าของงานบริการคือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด^{๒๓}

พรณี ข.เจนจิต ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไปบุคคล จะมีความพึงใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนี้บุคคลรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิด ๔ ประการ คือ^{๒๔}

๑. การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดูดซึมจากการเลียนแบบพ่อกับแม่ และคนเคียงข้าง ไม่ต้องมีใครมาสอน ดังนั้นความพึงใจจึงเป็นเรื่องของการเรียนรู้

๒. ประสบการณ์ของบุคคล

๓. การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว

๔. สื่อมวลชน

จากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

๒.๑.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

ในเอกสารการวิจัยวิชาการและการจัดการงานบุคคลของมหาวิทยาลัย สรุปว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้^{๒๕}

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การ

^{๒๓}สาโรช ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, ๒๕๓๔), หน้า ๑๕.

^{๒๔}พรณี ข.เจนจิต, จิตวิทยาการเรียนการสอน, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๘), หน้า ๒๘๘.

^{๒๕}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๒๔-๓๗.

เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

๒.๒.๑ ความหมายของการบริหาร

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริหารไว้แตกต่างกันตามทัศนะของแต่ละคน ซึ่งผู้ศึกษาขอยกตัวอย่างดังนี้

เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon) ได้กล่าวถึงการบริหารว่า หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์^{๒๖}

ฮัทชินสัน (Hutchinson) ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะหรือความสามารถในการรวมวัตถุและกำลังคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด^{๒๗}

คุนทซ์ และดอนเนลล์ (Koontz and Donnell) ได้กล่าวว่าการบริหาร หมายถึง การทำงาน ให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น^{๒๘}

เอร์เนสต์ เดล (Ernest Dale) ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า^{๒๙}

ปีเตอร์ เอฟ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker) ได้กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น ภายในสภาพองค์กรนั้นๆ ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้าน

^{๒๖} Herbert A. Simon, *Administrative Behavior*, (New york: Macmillian, 1947), p. 3.

^{๒๗} Hutchinson, Jonh G., *Organization : Theory and Classical Concepts*, (New York : McGraw-Hill, 1967), p. 12.

^{๒๘} Koontz, Harold & Cyril O' Donnell, *Principle Of Management : An Analysis of Managerial Fucntions*, (New York : McGraw-Hill, 1972), p. 43.

^{๒๙} Ernest Dale, *Management : Theory and Practice*, (New York : McGraw - Hill, 1973), p. 4.

วัตถุอื่นๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ ออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม^{๓๐}

สมพงษ์ เกษมสิน ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติ ว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) และคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ และยังให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้^{๓๑}

๑. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
๒. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
๓. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
๔. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
๕. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล

๖. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective Mind) จะก่อให้เกิด ความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้เกิดบรรลุวัตถุประสงค์

๗. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
๘. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
๙. การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

อนันต์ เกตุวงศ์ ให้ความหมายการบริหาร ว่า เป็นการประสานความพยายามของมนุษย์ (อย่างน้อย ๒ คน) และทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำให้เกิดผลตามต้องการ^{๓๒}

ไพบูลย์ ช่างเรียน ให้ความหมายการบริหารว่า หมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุ และคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล^{๓๓}

^{๓๐} สมพงษ์ เกษมสิน, *การบริหาร*, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช ๒๕๒๓), หน้า ๖.

^{๓๑} สมพงษ์ เกษมสิน, (เรื่องเดียวกัน), หน้า ๕-๖.

^{๓๒} อนันต์ เกตุวงศ์, *การบริหารการพัฒนา*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , ๒๕๒๓), หน้า ๒๗.

^{๓๓} ไพบูลย์ ช่างเรียน, *วัฒนธรรมการบริหาร* (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์ ๒๕๓๒), หน้า ๑๗.

ติน ปรัชญพฤทธิ มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการ โดยหมายถึงกระบวนการนำเอาการตัดสินใจและนโยบายไปปฏิบัติส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึงเกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ^{๓๔}

บุญทัน ดอกไธสง ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์กรหรือประเทศ หรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์กร^{๓๕}

ประยุทธ์ เจริญสวัสดิ์ ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลใดๆ ที่ปฏิบัติตนเป็นผู้บริหารที่จะต้องเข้ามาทำหน้าที่จัดระเบียบและดำรงไว้ซึ่งสภาพภายใน (ทั้งที่เป็นคน วัสดุ เงินทุน ฯลฯ) ของกลุ่มหรือหน่วยงานเพื่อให้กลุ่มดังกล่าวสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๓๖}

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และวิบูลย์ ไทวณะบุตร^{๓๗} ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การจัดการ หรือการควบคุมกิจการต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริหารการเงินของมูลนิธิ การบริหารกิจการภาษี การบริหารกิจการแพทย์ การบริหารที่ดินรกร้างว่างเปล่า การบริหารการก่อสร้างการบริหารกิจการอุตสาหกรรมและอื่นๆที่เป็นงานที่เรียกกันว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration)

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ ๓ ด้านคือ^{๓๘}

๑. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร

๒. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำงานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรและการประสานกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน

๓. ในด้านของความรับผิดชอบงานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่างๆ เข้าด้วยกัน

^{๓๔}ติน ปรัชญพฤทธิ, ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๘.

^{๓๕}บุญทัน ดอกไธสง, การจัดการองค์การ, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗), หน้า ๑.

^{๓๖}ประยุทธ์ เจริญสวัสดิ์, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : กรมพลศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๔๐), หน้า ๓.

^{๓๗}ภาวิดา ธาราศรีสุทธิและวิบูลย์ ไทวณะบุตร, หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒), หน้า ๑.

^{๓๘}ธงชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๓), หน้า ๒๑-๒๒.

วชิร บวรณสิงห์ ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการทางสังคม ซึ่งพิจารณาได้เป็น ๓ ทาง คือ^{๓๙}

๑.ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

๒.ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและเครื่อง อำนาจความสะดวกต่างๆเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

๓.ทางปฏิบัติการ เป็นกระบวนการบริหารดำเนินการในสถานการณ์ที่บุคคลต่อบุคคล กำลังมีปฏิสัมพันธ์กันหรือร่วมทำปฏิกิริยาเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

สรุปได้ดังนี้ การบริหาร หมายถึง กระบวนการทางสังคมของบุคคลตั้งแต่ ๒ ขึ้นไปร่วมกัน ทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดโดยอาศัยกระบวนการ และทรัพยากรที่มีอยู่ คือ เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อย่างเหมาะสม ดังนั้น การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารต้องใช้ “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการชักจูงให้คนหันมาช่วยเหลืองานขององค์การเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยที่ผู้บริหารต้องเป็นทั้งหัวหน้า ผู้นำและผู้ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

๒.๒.๒ กระบวนการบริหาร

องรี ฟาโยล์ (Henri, Fayol) เป็นบุคคลแรกที่วิเคราะห์ถึงองค์ประกอบมูลฐานของการจัดการปัจจุบันเรียกว่ากระบวนการบริหารจัดการ มี ๕ ประการ (POCCC) ดังนี้^{๔๐}

๑.การวางแผน (Planning) คือ การศึกษาข้อมูลในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต แล้ววางแผนเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้

๒.การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์การ ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน การจัดสรรคนเข้าทำงานในตำแหน่งงานต่างๆ

๓.การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) คือ การสั่งให้คนทำงานตามที่มอบหมายงานให้ทำ บังคับบัญชาให้พนักงานทำงานตามภารกิจของหน่วยงาน

๔.การประสานงาน (Coordination) คือ การดูแลควบคุมและอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถได้โดยสะดวกเต็มความสามารถ

^{๓๙} วชิร บวรณสิงห์, การบริหารหลักสูตร, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓, หน้า ๙.

^{๔๐} Fayol Henri, *General and industrial management*, (London : Pittman & Sons, 1964), p. 39.

๕.การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางเอาไว้ ตรวจสอบให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ฟาโยล มีความคิดเห็นว่า หลักการในการบริหารหรือการจัดการนั้น ควรมีความยืดหยุ่นและสามารถประยุกต์ใช้ได้กับนักบริหารทุกระดับในองค์กร เรียกว่า หลักการจัดการสากล ๑๔ ข้อ (Fayol's 14 principle of management) ดังนี้^{๔๑}

๑. หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialization) ของแต่ละคน

๒. หลักอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) โดยให้สอดคล้องกับระดับความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานนั้นๆ

๓. หลักระเบียบวินัย (Discipline) พนักงานทุกคนต้องยอมรับและเชื่อฟังในกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับที่องค์กรกำหนดขึ้น

๔. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ในการทำงานผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนจะต้องรับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น

๕. หลักทิศทางการทำงานอย่างเดียวกัน (Unity of Direction) ในการทำงานทุกกลุ่มหรือทุกหน่วยงานในองค์กรควรดำเนินการภายใต้แผนงานและทิศทางการทำงานที่ชัดเจนอย่างเดียวกัน

๖. หลักผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นรองผลประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual Interests the General Interest) โดยให้คำนึงถึงความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ

๗. หลักการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรม (Remuneration) พนักงานต้องได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรมเหมาะสมกับสภาพค่าครองชีพและความพอใจสูงสุดของทั้งฝ่ายคนงานและฝ่ายนายจ้าง

๘. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง การให้มีศูนย์รวมการตัดสินใจและการควบคุมอยู่ที่ส่วนกลาง และให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมสอดคล้องและพอเหมาะกับองค์กรนั้น ๆ

๙. หลักสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) ควรกำหนดลำดับสายของการบังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานในองค์กรให้ชัดเจน ลดหลั่นกันไปตามลำดับ จากระดับสูงสุดลงมาถึงระดับต่ำสุดขององค์กร ไม่คลุมเครือหรือก้าวก่ายกัน

๑๐. หลักของควมมีระเบียบ (Order) ทุกสิ่งทุกอย่างควรมีระเบียบแบบแผนการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสม

^{๔๑}Ibid, p. 4๐.

๑๑. หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ผู้บริหารควรยึดหลักการจัดการบนพื้นฐานของความยุติธรรม ความมีเมตตากรุณาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยทั่วถึงทั้งองค์การปราศจากการลำเอียง

๑๒. หลักความมั่นคง (Stability of Tenure of Personnel) ฝ่ายบริหารควรสร้างความรู้สึกในเรื่องความมั่นคงในหน้าที่การงานและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์การ เพื่อลดอัตราการออกจากงานให้น้อยลง

๑๓. หลักความคิดริเริ่ม (Initiative) เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์การ

๑๔. หลักความสามัคคี (Esprit de Corps) ส่งเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานด้วยการทำงานเป็นทีมและมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเพื่อให้เกิดเอกภาพทั้งองค์การ

ลูเธอร์ กุลิก และลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick) ได้นำหลักการบริหารจัดการของ ฟาโยลมาปรับปรุงประยุกต์กับการบริหารราชการ ในที่สุดได้คำตอบสั้นๆ คือ POSDCoRB ซึ่งหมายถึงกระบวนการบริหาร ๗ ประการ คือ^{๔๒}

๑. P = Planning หมายถึง การวางแผนเป็นการกำหนดโครงการอย่างกว้างๆ ว่าจะทำอะไรบ้าง เพื่ออะไร มีแนวทางปฏิบัติอย่างไร การวางแผนจะต้องทำก่อนการลงมือปฏิบัติ

๒. O = Organizing หมายถึง การจัดการองค์กร กล่าวคือ เป็นการจัดสายงานแบ่งแยกอำนาจการบริหารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน เพื่อจะได้ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

๓. S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคล เป็นการบริหารงานทางด้านบุคคล อันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีการประเมินผลการทำงาน และการให้พ้นจากงาน

๔. D = Directing หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการบอกทิศทางการทำงานเสนอแนะวิธีการทำงานหลังจากที่ได้วิเคราะห์อย่างรอบคอบแล้วว่า ควรจะทำอะไรบ้าง อย่างไร ไปในทิศทางใด

๕. Co = Coordinating หมายถึง การประสานงาน อันได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยและบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ซึ่งอาจจะต้องใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การสื่อสารการกำหนดระเบียบแผนในการทำงาน เป็นต้น

๖. R = Reporting หมายถึง การรายงาน การทำงานทุกอย่างจะมีการรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปว่าตนเองได้ทำอะไรบ้าง อย่างไร ได้ผลประการใด

^{๔๒} Gulick L. and Urwick J., *Papers on the Science of Administration*, (New York : Institute of Public Administration, 1973), pp.18-19.

๗. B = Budgeting หมายถึง การจัดทำงานประมาณค่าใช้จ่ายให้ถูกต้องเหมาะสมกับกิจกรรมจะเห็นได้ว่า POSDCoRB ของกลุณนี้ มีลักษณะซ้ำซ้อนกับ POCCC ของฟาโยล แต่จัดขั้นตอนไว้ละเอียดกว่าจึงได้มีผู้นิยมนำมาใช้และเผยแพร่ในเวลาต่อมาการบริหารเป็นการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีขั้นตอนและเหมาะสมกับหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งกระบวนการบริหารบางตำราเรียกว่า หน้าที่ของการจัดการ ซึ่งมีหลายหน้าที่แตกต่างกันไปตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละคน แต่จะมีหลักการใหญ่ๆ คล้ายคลึงกัน

สรุป กระบวนการบริหาร เป็นกระบวนการดำเนินการบริหารจัดการเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นระบบระเบียบ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๑ การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ ๒ รูปแบบคือ สภาตำบล (ที่มีอยู่เดิม) กับองค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นใหม่ให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล โดยอ้างอิงรูปแบบของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งอยู่ก่อนแล้วเป็นหลัก เช่น เทศบาล และสุขาภิบาล รวมทั้งเพิ่มอำนาจหน้าที่บางประการให้องค์การทั้งสองสามารถริเริ่มได้โดยตนเองบ้าง ทั้งนี้ได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยรวมไม่รวมเงินอุดหนุนในปี งบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน ๓ ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ให้จัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นเรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรมและมีหน้าที่ต้องทำกิจการตามมาตรา ๖๗ มาตรา ๖๘ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และมีหน้าที่จัดระบบการบริหารสาธารณะ ตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๒ กล่าวคือ

๑. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านใน เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ๓) ป้องกันโรคและระงับการติดต่อ
- ๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ๖) ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- ๗) คุ้มครอง และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ท้องถิ่น

๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- ๑) ให้มีน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค และการเกษตร
- ๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนใจและสวนสาธารณะ
- ๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- ๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- ๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- ๑๒) การท่องเที่ยว

๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ดังนี้^{๔๓}

มาตรา ๑๖ ให้เทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- ๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- ๒) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- ๓) การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- ๔) การสาธูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
- ๕) การสาธารณสุข
- ๖) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- ๗) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- ๘) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ๙) การจัดการศึกษา
- ๑๐) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- ๑๑) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ๑๒) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และจัดการเกี่ยวที่อยู่อาศัย
- ๑๓) การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนใจ
- ๑๔) การส่งเสริมการกีฬา
- ๑๕) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- ๑๖) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- ๑๗) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเรือน
- ๑๘) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- ๑๙) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- ๒๐) การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- ๒๑) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- ๒๒) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- ๒๓) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
โรงมหรสพ สาธารณสถานอื่นๆ

^{๔๓} กรมการปกครอง สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น , กฎหมายระเบียบข้อบังคับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ.๒๕๔๒), (กรุงเทพมหานคร : อาสาวิชาดินแดง, ๒๕๔๒), หน้า ๖๙.

- ๒๔) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากร
ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- ๒๕) การผังเมือง
- ๒๖) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- ๒๗) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- ๒๘) การควบคุมอาคาร
- ๒๙) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๓๐) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกัน และรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ๓๑) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

ตารางที่ ๒.๑ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร^{๔๔}

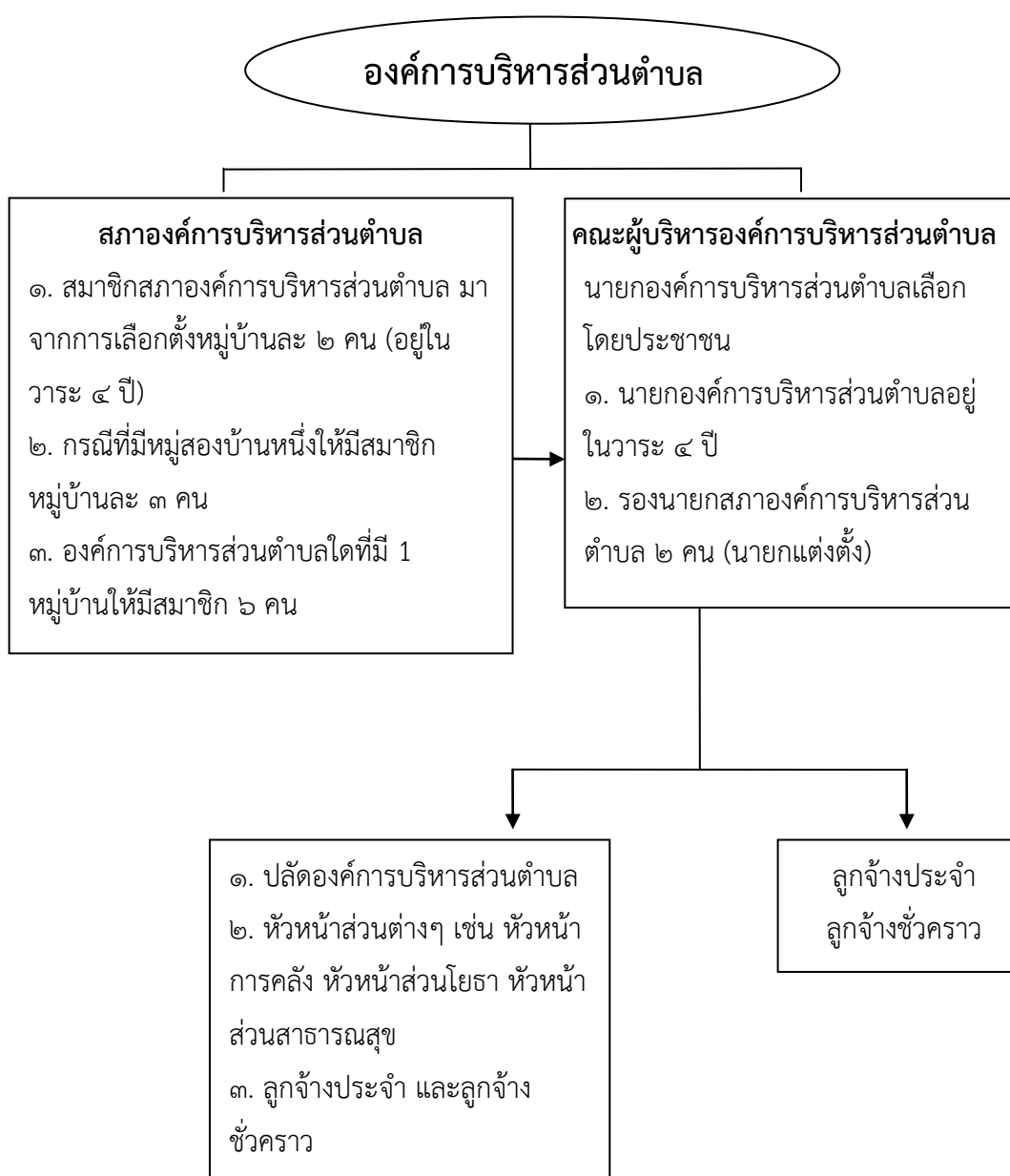
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่	คณะผู้บริหารมีหน้าที่
๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็น แนวทางบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วน ตำบล ๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ ตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ บริหารให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนพัฒนา ตำบลตาม (๑) และกฎระเบียบบังคับของทาง ราชการ	๑. บริหารงานกิจการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับของ แผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหาร ขององค์การบริหารส่วนตำบล ๒. จัดทำแผนพัฒนาตำบล และงบประมาณ รายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การ บริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ ๓. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้ จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง ๔. ปฏิบัติหน้าที่อย่างอื่นตามที่ทาง ราชการมอบหมาย

^{๔๔} กรมการปกครอง สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น , กฎหมายระเบียบข้อบังคับองค์กรปกครอง ส่วน
ท้องถิ่น (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ.๒๕๕๒), (กรุงเทพมหานคร : อาสาศึกษาดินแดง, ๒๕๕๒), หน้า ๑๓.

๒.๓.๓ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งการบริหารงานออกเป็น ๒ ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติเรียกว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบล กับฝ่ายบริหารเรียกว่าคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล^{๔๕}

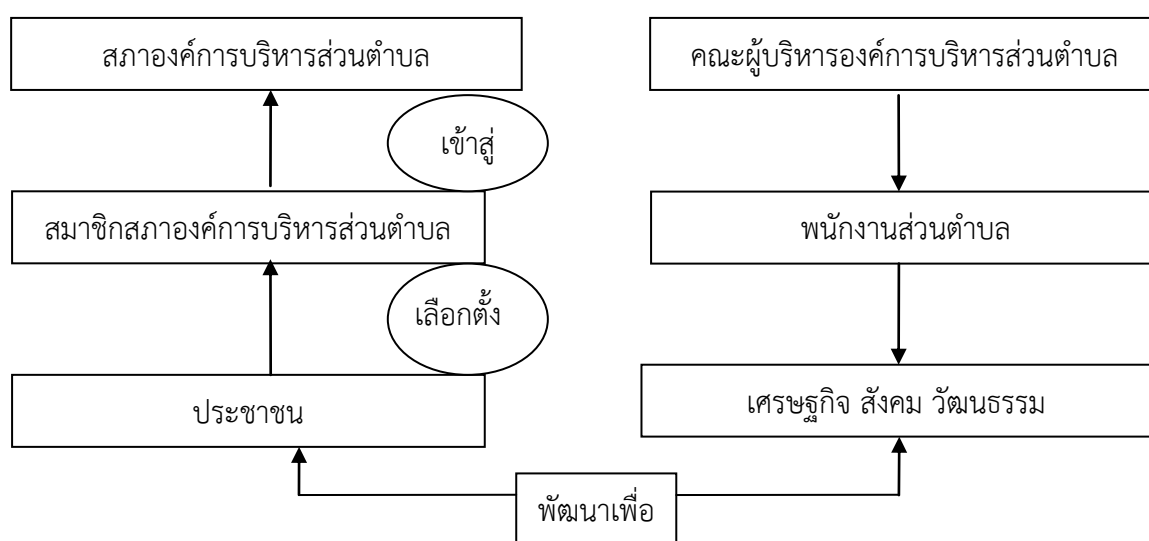
แผนภาพที่ ๒.๑ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)



^{๔๕} กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น , คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น , (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๔๕), หน้า ๓๒.

บทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะมีผลการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้^{๔๖}

แผนภาพที่ ๒.๒ บทบาทและที่มาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล



เกี่ยวกับการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรมการปกครองกล่าวว่าเป็นสภาพ สะท้อนนโยบายการกระจายอำนาจการปกครองของรัฐบาลสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับพื้นฐาน คือระดับตำบล เพื่อเป็นการสร้างรากฐานของระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง และเป็นการกระจาย อำนาจ การกำหนดนโยบายการตัดสินใจ จัดทำแผนพัฒนาตำบลโดยเน้นการมีส่วนร่วม ของประชาชน เป็นหลัก รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในตำบลให้เกิดความคล่องตัว เพื่อให้องค์การ บริหารส่วนตำบลเป็นอง ค์การพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ได้อย่างมี ประสิทธิภาพต่อไป เจตนารมณ์ของรัฐบาลคือ การกระจายอำนาจจากกลุ่มบุคคลไปสู่ประชาชนชาว ไทย โดยอาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การในการปกครองของตนเองในชุมชน

อย่างไรก็ตาม การบริหารงานที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังพบกับ อุปสรรคในการดำเนินงานอยู่ เช่น ความรู้ในด้านกฎระเบียบปฏิบัติงาน ปัญหาการทุจริตปัญหา ความ ขัดแย้งระหว่างฝ่ายสภากับฝ่ายบริหาร ที่สำคัญที่สุดคือ ประชาชนไม่ได้เข้ามามีบทบาท หรือมีส่วน ร่วมในการตัดสินใจ กำหนดทิศทางในการพัฒนาตำบลให้เป็นไปตามความต้องการ

^{๔๖} กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น , คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น , (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๔๕), หน้า ๓๓.

ปัจจุบันแนวความคิดในการพัฒนาเชื่อว่า การที่คนทุกกลุ่ม ทุกระดับ ทุกอาชีพ ทุกวันในชุมชนจะต้องมีความคิดร่วมกัน ในการแก้ไขปัญหาของชุมชน และร่วมมือกันแก้ไข ภายใต้ความรับผิดชอบร่วมกัน ถือว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดของการพัฒนาชุมชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีบทบาท ขององค์การในการพัฒนาตำบล เพื่อเป็นศูนย์กลางและเป็นเวทีในการร่วมคิด ร่วมทำร่วมแก้ไขปัญหา ประกอบกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้ให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาตำบล และ มาตรา ๔๖ (๑) ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ให้ความเห็นชอบ แผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการองค์การบริหารส่วนตำบล และได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาตำบลแบบมีส่วนร่วม ของประชาชนโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบมีส่วนร่วม เพื่อให้แผนพัฒนาตำบลตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบล และสามารถกำหนดทิศทาง และเป้าหมายในการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการบริหารที่ให้อำนาจในชุมชนใช้ศักยภาพของตนเอง ทรัพยากรในท้องถิ่นในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน การให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา ตัดสินวางแผนกำหนดแผนงาน โครงการ งบประมาณ ดำเนินงาน และติดตามประเมินผล ที่ทำให้สนองตอบของประชาชนในการพัฒนาชุมชนตนเอง

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการจัดวางระบบเพื่อให้การบริหารงานที่ดีเกิดขึ้น เพื่อจะทำให้สามารถดำเนินกิจการต่างๆ ได้ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นอันจะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารงาน ดังต่อไปนี้

๒.๓.๔ วิสัยทัศน์ พันธกิจหลัก และจุดมุ่งหมายการพัฒนางานองค์การบริหารส่วนตำบล บางกะไห^{๔๗}

๑. วิสัยทัศน์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนตำบล

จากการประมวลวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ดังนี้

“คุณภาพชีวิตดี มีเศรษฐกิจรุ่งเรือง เป็นเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม”

๒. พันธกิจหลักการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

๑) พัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

^{๔๗} องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา , การกิจหน้าที่, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕, <http://www.bangkhai.com/home.html>.

๒) สร้างความมั่นคงในชีวิตให้แก่ประชาชนโดยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร และแหล่งทุนในการประกอบอาชีพ

๓) พัฒนาดำบลให้เป็นเมืองน่าอยู่โดยการจัดระบบผังเมืองและมุ่งหมายให้ทุกครัวเรือนได้รับการบริการในระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึง

๔) ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหาร โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การบริหารจัดการที่ดี การวางแผนพัฒนา การตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงาน

๕) ปรับปรุงและพัฒนาระบบการศึกษาและสาธารณสุขตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๖) จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

๓. จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

๑) เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้ทุกคนได้รับโอกาสทางการศึกษา สาธารณสุข การบริการทางสังคม การประกอบอาชีพ การพัฒนาศักยภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ สติปัญญาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีอาชีพ และรายได้เพิ่มขึ้น

๓) เพื่อให้ตำบลบางกะไห เป็นเมืองน่าอยู่ ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานครบครัน ตลอดจนประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และปลอดภัยจากยาเสพติด

๔) จัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

๕) เพื่อปลูกฝังและส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนสร้างความตระหนักและอนุรักษ์คุณค่าของศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น

๖) เพื่อให้เกิดการบริหารราชการที่ดีใน การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม

๒.๓.๕ การกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห^{๔๘}

การพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห นั้นเป็นการสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนา ท้องถิ่นในทุกด้านการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห จะสมบูรณ์ได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชนในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทาง แก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง องค์การ

^{๔๘} องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา , การกิจหน้าที่, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕, <http://www.bangkhai.com/home.html>.

บริหารส่วนตำบลบางกะไหยังได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชาชน นอกจากนั้นยังได้ เน้นการส่งเสริม และสนับสนุนให้ การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มี คุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านพัฒนาอาชีพ นั้น จะเน้นพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น และให้ยึดถือปรัชญาเศรษฐกิจแบบพอเพียงโดยส่วนรวม

การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๒ และตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และรวบรวมกฎหมายอื่นของ อบต. ใช้เทคนิค SWOT เข้ามาช่วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไป ดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการ ของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม ในการดำเนินการตามภารกิจ ตามหลัก SWOT องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไหยัง กำหนดวิธีการดำเนิน การตามภารกิจสอดคล้อง กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผน พัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถ วิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพ ปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น ๗ ด้าน ซึ่งภารกิจ ดังกล่าวถูก กำหนดอยู่ในพระราช บัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๒ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา ๖๗ (๑))
- ๒) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา ๖๘ (๑))
- ๓) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา ๖๘ (๒))
- ๔) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา ๖๘ (๓))
- ๕) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ (มาตรา ๑๖ (๔))
- ๖) การสาธารณสุขการ (มาตรา ๑๖ (๕))

๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๑) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา ๖๗ (๓))
- ๒) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา ๖๗ (๖))
- ๓) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา ๖๘ (๔))

- ๔) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา ๑๖ (๑๐))
- ๕) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา ๑๖ (๑๒))
- ๖) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา ๑๖ (๑๕))
- ๗) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา ๑๖ (๑๙))
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - ๑) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา ๖๗ (๔))
 - ๒) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 - ๓) การผังเมือง (มาตรา ๖๘ (๑๓) และมาตรา ๑๖ (๒๕))
 - ๔) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือท่าข้าม และที่จอดรถ (มาตรา ๑๖ (๓))
 - ๕) การรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา ๑๖ (๑๗))
 - ๖) การควบคุมอาคาร (มาตรา ๑๖ (๒๘))
๔. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - ๑) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา ๖๘ (๕))
 - ๒) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา ๖๘ (๖))
 - ๓) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา ๖๘ (๗))
 - ๔) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (มาตรา ๖๘ (๑๐))
 - ๕) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา ๖๘ (๑๑))
 - ๖) การท่องเที่ยว (มาตรา ๖๘ (๑๒))
 - ๗) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (มาตรา ๑๖ (๖))
 - ๘) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา ๑๖ (๗))
๕. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - ๑) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (มาตรา ๖๗ (๒))
 - ๒) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา ๖๗ (๗))
 - ๓) การจัดการ บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา ๑๖ (๒๔))

๖. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๑) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา ๖๗ (๕))
- ๒) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา ๖๗ (๘) และมาตรา ๑๖ (๑๑))
- ๓) การจัดการศึกษา (มาตรา ๑๖ (๙))

๗. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ

- ๑) ภารกิจหลัก และภารกิจรอง ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร (มาตรา ๖๗ (๙))

(๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา ๑๖ (๑๖))

ภารกิจทั้ง ๗ ด้าน ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น สามารถ แก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกะไห ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดย คำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วยการดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การ พัฒนากองการบริหารส่วนตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นสำคัญ

๒.๓.๖ สภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกะไห อำเภอมะนัง จังหวัดฉะเชิงเทรา^{๔๔}

๑. สภาพทั่วไป

๑.๑ ที่ตั้ง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอมะนัง ประมาณ ๗ กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห เลขที่ ๗๙ หมู่ที่ ตำบลบางกะไห อำเภอมะนัง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐ เริ่มจัดตั้งโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘

อาณาเขตติดต่อ ลักษณะที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกะไห เป็นตำบลที่อยู่ตอนกลางอำเภอมะนัง ฉะเชิงเทรา มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๓๐๔ จาก กรุงเทพฯ ถึงจังหวัดฉะเชิงเทรา ผ่านพื้นที่ตอนกลางของตำบล บางกะไห ประมาณ ๔+๗๕๐ กม. สามารถเดินทางติดต่อกับอำเภอมะนังและจังหวัดได้ สะดวก อาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

^{๔๔} องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมะนัง จังหวัดฉะเชิงเทรา , ภารกิจหน้าที่, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕, <http://www.bangkhai.com/home.html>.

ทิศเหนือ ติดต่อ ตำบลโสธร

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลเทพราช

ทิศตะวันออก ติดต่อ ตำบลบางพระ

ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลบางเตย

๑.๒ เนื้อที่ มีพื้นที่ประมาณ ๑๕.๖๕ ตารางกิโลเมตร หรือ ๙,๗๘๐ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ของพื้นที่ทั้งหมดของอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา

๑.๓ ภูมิประเทศ มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกงสูงจากระดับน้ำทะเล โดยเฉลี่ย ประมาณ ๑-๙ เมตร มีพื้นที่ต่อเนื่องจากตำบลท่าไข่ ตำบลคลองนครเนื่องเขต และตำบลบางเตยภายในตำบลประกอบด้วยคลองหลายสาย โดยมีคลองที่สำคัญ คือ คลอง บางกะไห คลองนครเนื่องเขต คลองลาว เป็นต้น โดยที่คลองดังกล่าวเป็นหัวใจสำคัญที่ราษฎรใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและ บริโภค และเพื่อการเกษตร อีกทั้งยังใช้ ในการคมนาคม และเพื่อการระบายน้ำ ด้วย เพราะโครงการขายของลำคลองเชื่อมโยงถึงกัน สามารถเดินทางติดต่อกับตำบลใกล้เคียงและเข้า กรุงเทพฯ ได้

สภาพดิน ในบริเวณตำบล ทางกรมพัฒนาที่ดิน ได้ศึกษาและวิจัย ในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ดินในตำบลบางกะไห เป็นดินชุด บางกอก และดินชุดฉะเชิงเทรา ในขนาดใกล้เคียงกัน โดยทางตะวันตกและตอนเหนือเป็นดินชุดบางกอกส่วนทางตอนใต้และด้านตะวันออกเป็น ดินชุดฉะเชิงเทรา ดินทั้งสองชุดนี้เกิดจากการทับถมของตะกอนน้ำทะเลและน้ำกร่อย เป็นดินเหนียว การระบาย น้ำเลว ไม่เปรี้ยวจัด มีปฏิกริยาเป็นกรดเล็กน้อยถึงปานกลาง ซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการทำนา มีระบบชลประทานทำให้ดินมีประสิทธิภาพสามารถปลูกพืชได้ตลอดปี ไม่เหมาะในการทำพืชไร่ พืชสวนทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์ หรือปลูกป่าไม้ เพราะการระบายน้ำช้า แต่อาจปลูกพันธุ์ไม้โตเร็ว ได้ สำหรับคุณสมบัติทางด้านวิศวกรรมเป็นดินที่ไม่เหมาะในการพัฒนาเป็นที่อยู่ อาศัยและสร้างถนนทั้งนี้เพราะดินไม่อยู่ตัว โดยเฉพาะดินชั้นล่างมีความสามารถ ในการรับน้ำหนักต่ำมาก ในฤดูฝน น้ำท่วม ต้องทำแนวถนนสูง หากพัฒนาเป็นที่อยู่ อาศัยมีปัญหาเกี่ยวกับการระบายน้ำและสิ่งปฏิกูลแต่ดินดังกล่าวสามารถสร้างบ่อน้ำขนาดเล็กเพื่อเก็บกักน้ำได้

๑.๔ จำนวนหมู่บ้าน ๙ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑ บ้านไร่ หมู่ที่ ๒ บ้านคลองบางกะไห หมู่ที่ ๓ บ้านหัวจาก หมู่ที่ ๔ บ้านบางเตย หมู่ที่ ๕ บ้านหนองซอน หมู่ที่ ๖ บ้านแซม หมู่ที่ ๗ บ้านปลายคลองบางพระ หมู่ที่ ๘ บ้านบางกะโหลก หมู่ที่ ๙ บ้านบางเรื่อน

๑.๕ ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
๑.	บ้านไร่	๒๖๖	๒๘๑	๕๔๗
๒.	บ้านคลองบางกะไห	๒๓๕	๒๔๐	๔๗๕
๓.	บ้านหัวจาก	๓๓๑	๓๗๔	๗๐๕
๔.	บ้านบางเตย	๑๒๕	๑๓๗	๒๖๒
๕.	บ้านหนองขอน	๓๕๑	๓๗๑	๗๒๒
๖.	บ้านแหม	๑๒๓	๑๓๔	๒๕๗
๗.	บ้านปลายคลองบางพระ	๑๑๖	๑๒๗	๒๔๓
๘.	บ้านบางกะโหลก	๑๔๗	๑๖๐	๓๐๗
๙.	บ้านบางเรื่อน	๒๘๗	๒๙๖	๕๘๔
รวม		๑,๙๗๒	๒,๑๒๐	๔,๐๙๒

ตารางที่ ๒.๒ แสดงจำนวน หมู่บ้าน ประชากร และจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไหจำแนกตามหมู่บ้าน^{๕๐}

จากตารางที่ ๒.๒ สรุปได้ว่า

จำนวนครัวเรือนในตำบลบางกะไหทั้งสิ้น	จำนวน	๗๕๒	ครัวเรือน
จำนวนประชากรทั้งสิ้น	จำนวน	๔,๐๙๒	คน
ชาย	จำนวน	๑,๙๗๒	คน
หญิง	จำนวน	๒,๑๒๐	คน
ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย		๒๘๘	คน/กม. ^๒

๒. สภาพทางเศรษฐกิจ

๒.๑ ประชากรประกอบอาชีพ

เกษตรกรรม (ทำนา)	จำนวน	๑๓๐	ครัวเรือน
ทำสวน (สวนมะพร้าว)	จำนวน	๑๓๖	ครัวเรือน
สวนมะม่วง	จำนวน	๑๙๙	ครัวเรือน
เช่า	จำนวน	๓๒	ครัวเรือน
ตะไคร้	จำนวน	๒๑	ครัวเรือน

^{๕๐} องค์การบริหารส่วนตำบล บางกะไห อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา , ประชากร, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕, <http://www.bangkahai.com/home.html>.

๒.๒ หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห

ปั้มน้ำมัน และ ก๊าซ	จำนวน	๕	แห่ง
ร้านค้าปลีก	จำนวน	๔๕	แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	๑๔	แห่ง

๓. สภาพทางสังคม

๓.๑ การศึกษา

๓.๑.๑ โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง

โรงเรียนวัดบ้านนา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

๓.๑.๔ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน ๒ แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔, ๘

๓.๑.๕ หอกระจายข่าว จำนวน ๑๐ แห่ง

๓.๑.๖ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน ๑ แห่ง

๓.๒ สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน ๓ แห่ง

๑.วัด บ้านนา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

๒.วัดนาคู ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒

๓. สำนักสงฆ์โชติสุนทร ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓

๓.๓ การสาธารณสุข

สถานอนามัยประจำตำบล จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ จำนวน ๑๐๐ %

โรคต่าง ๆ ที่ประชาชนมักจะเป็น ได้แก่ โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร

โรคระบบทางเดินหายใจ โรคความดันโลหิต โรคเบาหวาน และไข้หวัด

๓.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จุดสกัดบางกะไห สภ. เมืองฉะเชิงเทรา ๑ แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑

๔. การบริการพื้นฐาน

๔.๑ การคมนาคม

- ถนนลาดยาง จำนวน ๘ สาย

- ถนนคอนกรีต จำนวน ๑๖ สาย

- ถนนลูกรัง จำนวน ๖ สาย

๔.๒ การโทรคมนาคม

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน ๑๔ ตู้

๔.๓ การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๑,๑๓๖ ครัวเรือน

๔.๔ แหล่งน้ำธรรมชาติ

คลอง ๒ สาย ได้แก่

๑. คลองบางกะไห

๒. คลองบางพระ

๔.๕ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- บ่อโยก จำนวน ๕ แห่ง
- บ่อบาดาล จำนวน ๑๒ แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน ๔ แห่ง

๕. ข้อมูลอื่น ๆ

๕.๑ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| ๕.๑.๑ พื้นที่ทำนาทั้งหมด | จำนวน ๓,๑๐๐ ไร่ |
| - นาทำเอง | จำนวน ๑,๘๐๐ ไร่ |
| - นาเช่า | จำนวน ๑,๓๐๐ ไร่ |
| ๕.๑.๒ พื้นที่ทำสวนทั้งหมด | จำนวน ๙๓๖ ไร่ |
| - มะพร้าว | จำนวน ๕๙๐ ไร่ |
| - มะม่วง | จำนวน ๓๔๕ ไร่ |
| - ตะไคร้ | จำนวน ๔ ไร่ |
| - ข่า | จำนวน ๘ ไร่ |

๒.๓.๗ ปัญหาและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห

ตารางที่ ๒.๓ แสดงชื่อปัญหาและสภาพปัญหา ที่เกิดขึ้นใน อบต. บางกะไห

ปัญหา	สภาพปัญหา
๑. ปัญหาด้านเศรษฐกิจ	
๑.๑ ประชาชนว่างงาน	ประชาชนว่างงาน
๑.๒ ประชาชนขาดอาชีพเสริม	ประชาชนขาดอาชีพเสริม
๑.๓ ผลผลิตด้านเกษตรตกต่ำ	เกษตรกรประสบปัญหาผลผลิตตกต่ำ
๑.๔ ไม่มีตลาดรับซื้อผลผลิตที่แน่นอน	ประชาชนไม่มีตลาดรับซื้อผลผลิตที่แน่นอน

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ชื่อปัญหา	สภาพปัญหา
๒. ปัญหาด้านสังคม ๒.๑ ปัญหายาเสพติด ๒.๒ ปัญหามลภาวะและเหตุรำคาญจากขยะมูลฝอย ๒.๓ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาของประชาชน ๒.๔ ปัญหาความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน	มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดในกลุ่มผู้ใช้แรงงานและเยาวชน ประชาชนประสบปัญหามลภาวะ จากขยะมูลฝอยและโรงงาอุตสาหกรรม ประชาชนขาดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬา ประชาชนขาดความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ปัญหาอุบัติเหตุ การจราจร ปัญหาโจรขโมย
๓. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๓.๑ ถนนในหมู่บ้านมีไม่เพียงพอ ขำรุคเป็นหลุมเป็นบ่อ ผิวถนนแคบ พื้นถนนแคบ พื้นถนนต่ำ มีร่องน้ำทำให้น้ำท่วมขัง ๓.๒ ไฟฟ้าสาธารณะส่องทางมีไม่เพียงพอ ๓.๓ โทรศัพท์สาธารณะมีไม่เพียงพอ ๓.๔ สาธารณะประโยชน์ภายในหมู่บ้าน เช่นตลาด สนามกีฬา อาคารเอนกประสงค์ ฌาปนกิจสถาน-ศาลาบำเพ็ญพิธีมีไม่เพียงพอ ๓.๕ ประชาชนขาดเอกสารสิทธิ์ที่ดินทำกิน	สภาพถนนในหมู่บ้านมีไม่เพียงพอ สภาพถนนขำรุคเป็นหลุมบ่อผิวถนนแคบ พื้นถนนต่ำ และไม่มีท่อระบายน้ำ ทำให้น้ำท่วมขัง ไฟฟ้าสาธารณะแสงสว่างส่องทางมีไม่เพียงพอ โทรศัพท์สาธารณะมีไม่เพียงพอ สาธารณะประโยชน์ภายในหมู่บ้าน เช่น ตลาดสนามกีฬา อาคารเอนกประสงค์ ฌาปนกิจสถาน-ศาลาบำเพ็ญพิธีมีไม่เพียงพอ ประชาชนขาดเอกสารสิทธิ์ในที่ดินทำกิน
๔. ปัญหาแหล่งน้ำ ๔.๑ ขาดน้ำสะอาดสำหรับอุปโภคและบริโภค ๔.๒ แหล่งน้ำการเกษตรขำรุคและตื้นเขิน ๔.๓ ขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรในฤดูแล้ง	ขาดน้ำสะอาดสำหรับอุปโภคและบริโภค แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรขำรุคและตื้นเขิน ขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรในฤดูแล้ง

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ชื่อปัญหา	สภาพปัญหา
๕. ปัญหาด้านสาธารณสุข ๕.๑ มีการแพร่ระบาดของพาหะนำโรค ๕.๒ การขาดสารอาหารในเด็ก ๕.๓ ราษฎรต้องการบริการสาธารณสุขที่ดี	มีการแพร่ระบาดของพาหะนำโรค การขาดสารอาหารในเด็ก ราษฎรยากจนทำให้มีปัญหาด้านการดูแลสุขภาพ และต้องการบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ
๖. ปัญหาด้านการเมืองและการบริหาร ๖.๑ ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ๖.๒ ขาดบุคลากร ๖.๓ ขาดงบประมาณในการพัฒนาตำบล ๖.๔ ประชาชนยังไม่เข้าใจการปกครองในระบบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจ	ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย บุคลากรมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ขาดงบประมาณการพัฒนาในด้านต่างๆ ประชาชนยังไม่เข้าใจการปกครองในระบบ
๗. ปัญหาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ๗.๑ เด็กยากจนขาดทุนการศึกษา ๗.๒ ขาดการทำนุบำรุงศาสนา ๗.๓ ขาดการส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๗.๔ ขาดสถานที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร	เด็กยากจนขาดทุนการศึกษา ขาดการทำนุบำรุงศาสนา ขาดการส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ขาดสถานที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
๘. ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๘.๑ ปัญหาน้ำเซาะตลิ่งพัง ๘.๒ ปัญหาดินเสื่อมโทรม ๘.๓ ปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ๘.๔ ปัญหาน้ำเสียและมลพิษ	มีน้ำเซาะตลิ่งพังเป็นประจำในฤดูน้ำหลาก ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจปัญหาดิน ไม่มีการจัดเก็บ /ทำลายขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขาดการแก้ไขปัญหาน้ำเสียและมลพิษ
๙. ปัญหาอื่น ๆ	

**๒.๓.๘ แนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล บางกะไห อำเภอมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา** แนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย ๗ แผนงาน ดังนี้^{๕๑}

๑. แผนงานพัฒนาคนและสังคม

๑.๑ วัตถุประสงค์

- ๑.๑.๑ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรง
- ๑.๑.๒ เพื่อสงเคราะห์และให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในสังคม
- ๑.๑.๓ พัฒนาชุมชนให้มีความน่าอยู่และปลอดภัย
- ๑.๑.๔ เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการศึกษา
- ๑.๑.๕ เพื่อรักษาและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่น
- ๑.๑.๖ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ (จัดหาและพัฒนา
สถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายให้แก่ประชาชน)
- ๑.๑.๗ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของยาเสพติด

๑.๒ เป้าหมาย

- ๑.๒.๑ ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง และสมบูรณ์ทั้งกายและใจ
- ๑.๒.๒ ผู้ด้อยโอกาสได้รับสวัสดิการที่ดี และการสนับสนุนช่วยเหลืออย่างทั่วถึง
- ๑.๒.๓ ชุมชนน่าอยู่และปลอดภัย
- ๑.๒.๔ ประชาชนได้รับโอกาสด้านการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๒.๕ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่นได้รับการอนุรักษ์สืบ
สานต่อไป
- ๑.๒.๖ ประชาชนมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และสถานที่ออกกำลังกาย

๑.๓ แนวทางดำเนินงาน

- ๑.๓.๑ ก่อสร้าง สนามกีฬาและจัดหาอุปกรณ์การกีฬาให้แก่ประชาชน
- ๑.๓.๒ จัดการแข่งขันกีฬาประจำตำบลและกีฬาประเภทต่าง ๆ
- ๑.๓.๓ ให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ยากจน
- ๑.๓.๔ สนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ติดเชื้เอชไอวี/ผู้ที่ไม่สามารถ
พึ่งตนเองได้
- ๑.๓.๕ จัดสร้างห้องสมุดประชาชน
- ๑.๓.๖ จัดตั้งกองทุนยา และตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ประชาชน
- ๑.๓.๗ สนับสนุนศูนย์เด็กเล็กประจำหมู่บ้าน

^{๕๑} องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา , แผนพัฒนา, เข้าถึงข้อมูลเมื่อ
วันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕, <http://www.bangkhai.com/home.html>.

- ๑.๓.๘ จัดตั้งโครงการอาหารกลางวันและนมให้แก่เด็กนักเรียนและเด็กเล็ก
- ๑.๓.๙ จัดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการกำจัด พาหะนำโรค
- ๑.๓.๑๐ ดำเนินการรณรงค์และป้องกันปัญหาหยาเสฟติด
- ๑.๓.๑๑ ส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒. แผนงานพัฒนาเศรษฐกิจ

๒.๑ วัตถุประสงค์

- ๒.๑.๑ เพื่อพัฒนาให้ประชาชนมีความเข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้
- ๒.๑.๒ เพื่อให้สภาพเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น ประชาชนมีงานทำ มีรายได้ และกินดีอยู่ดี
- ๒.๑.๓ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้น หรือช่วยอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพของประชาชน ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้

๒.๒ เป้าหมาย

- ๒.๒.๑ ประชาชนมีอาชีพเสริมและมีงานทำ
- ๒.๒.๒ ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้

๒.๓ แนวทางดำเนินงาน

- ๒.๓.๑ ฝึกอบรมให้ความรู้ในการส่งเสริมอาชีพทุกด้านตามศักยภาพของหมู่บ้าน
- ๒.๓.๒ สนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนให้แก่กลุ่มอาชีพต่าง ๆ
- ๒.๓.๓ ส่งเสริมการจ้างแรงงานท้องถิ่นในโครงการต่าง ๆ ของ อบต.
- ๒.๓.๔ จัดสร้างลานค้าชุมชน
- ๒.๓.๕ ส่งเสริมการปลูกผักปลอดสารพิษ
- ๒.๓.๖ ส่งเสริมการใช้ปุ๋ยชีวภาพ
- ๒.๓.๗ ส่งเสริมการพัฒนาการเกษตรตามแนวทฤษฎีใหม่
- ๒.๓.๘ ส่งเสริมการกำจัดศัตรูพืชด้วยวิธีการทางธรรมชาติ
- ๒.๓.๙ ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์และสหกรณ์ต่าง ๆ

๓. แผนงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

๓.๑ วัตถุประสงค์

- ๓.๑.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัยและประกอบอาชีพของประชาชน
- ๓.๑.๒ เพื่อให้มีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานได้อย่างพอเพียง

๓.๒ เป้าหมาย

- ๓.๒.๑ ประชาชนได้รับอำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัยและประกอบอาชีพ
- ๓.๒.๒ ประชาชนมีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานใช้อย่างพอเพียง และทั่วถึง

๓.๓ แนวทางดำเนินงาน

- ๓.๓.๑ ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนหนทาง สะพานให้สามารถใช้การได้ดี และมีพอเพียงกับความต้องการของชุมชน
- ๓.๓.๒ ก่อสร้าง ปรับปรุงและซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ให้สามารถใช้การได้ดี และมีพอเพียงกับความต้องการของประชาชน
- ๓.๓.๓ ก่อสร้าง ปรับปรุงและซ่อมแซมสาธารณะประโยชน์ ให้สามารถใช้การได้ดี และมีพอเพียงกับความต้องการของประชาชน
- ๓.๓.๔ ก่อสร้าง ปรับปรุงและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ให้สามารถใช้การได้ดี และมีเพียงพอกับความต้องการของประชาชน
- ๓.๓.๕ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อออกเอกสารสิทธิ์ที่ดินทำกิน ให้แก่ประชาชน

๔. แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำ

๔.๑ วัตถุประสงค์

- ๔.๑.๑ เพื่อให้ประชาชนมีน้ำสะอาดในการบริโภคและอุปโภค
- ๔.๑.๒ เพื่อให้ประชาชนมีน้ำใช้ในการเกษตรอย่างเพียงพอและทั่วถึง

๔.๒ เป้าหมาย

- ๔.๒.๑ ประชาชนมีน้ำสะอาดในการบริโภคและอุปโภค
- ๔.๒.๒ ประชาชนมีน้ำใช้ในการเกษตรอย่างพอเพียงและทั่วถึง

๔.๓ แนวทางดำเนินงาน

- ๔.๓.๑ ก่อสร้างปรับปรุงและซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ให้สามารถใช้การได้ดี และมีพอเพียงกับความต้องการของชุมชน
- ๔.๓.๒ ก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมระบบชลประทานให้สามารถใช้การได้ดี และมีเพียงพอกับความต้องการของชุมชน
- ๔.๓.๓ ขุดสระเก็บน้ำ และขุดลอกลำห้วย ลำน้ำต่าง ๆ ในพื้นที่
- ๔.๓.๔ ก่อสร้างปรับปรุงและซ่อมแซมฝายเก็บกักน้ำ ให้สามารถใช้การได้ดี และมีพอเพียงกับความต้องการของชุมชน
- ๔.๓.๕ ติดตั้งเครื่องสูบน้ำขนาดใหญ่เพื่อสูบน้ำให้พื้นที่เกษตรกรรมที่เป็นที่สูง

๕. แผนงานพัฒนาการเมืองและการบริหาร

๕.๑ วัตถุประสงค์

- ๕.๑.๑ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ และตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ทางการเมืองทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- ๕.๑.๒ เพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมืองการบริหารทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น
- ๕.๑.๓ เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ๕.๑.๔ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๕.๑.๕ เพื่อหารายได้มาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

๕.๒ เป้าหมาย

- ๕.๒.๑ ประชาชนมีความรู้และตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ทางการเมืองทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- ๕.๒.๒ ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมืองการบริหารทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น
- ๕.๒.๓ ระบบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ๕.๒.๔ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- ๕.๒.๕ องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

๕.๓ แนวทางดำเนินงาน

- ๕.๓.๑ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ และตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ทางการเมืองทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- ๕.๓.๒ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมืองการบริหารทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น
- ๕.๓.๓ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

- ๕.๓.๔ ยกระดับความรู้ความสามารถ และเพิ่มทักษะความชำนาญ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- ๕.๓.๕ จัดทำ ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม และจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงานให้พอเพียงและเหมาะสม
- ๕.๓.๖ ส่งเสริมกิจการและธุรกิจที่จะช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรบริหารส่วนตำบล

๖. แผนงานพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖.๑ วัตถุประสงค์

- ๖.๑.๑ เพื่อสร้างจิตสำนึกและกระตุ้นประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๖.๑.๒ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมและมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๖.๑.๓ เพื่อป้องกันการทำลายและแก้ไขปัญหามลพิษทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๖.๑.๔ เพื่อสร้างบรรยากาศให้ชุมชน มีความสะอาด เขียว สะอาดและน่าอยู่
- ๖.๑.๕ เพื่อบำบัดสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายให้อยู่ในสภาพดี

๖.๒ เป้าหมาย

- ๖.๒.๑ ประชาชนมีจิตสำนึกและเล็งเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๖.๒.๒ ประชาชนมีส่วนร่วมและมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๖.๒.๓ ชุมชนมีความสะอาด เขียวขจี ร่มรื่นน่าอยู่
- ๖.๒.๔ แก้ไขปรับปรุง สภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อการดำเนินชีวิตและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายให้อยู่ในสภาพดี

๖.๓ แนวทางดำเนินงาน

- ๖.๓.๑ ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในชุมชน
- ๖.๓.๒ รณรงค์การปลูกต้นไม้เพื่อให้พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลน่าอยู่

- ๖.๓.๒ ก่อสร้างผนังป้องกันตลิ่งพัง
- ๖.๓.๓ จัดหาสถานที่ และเครื่องมือ ในการกำจัดและทำลายขยะมูลฝอย
- ๖.๓.๔ จัดหาเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม
- ๖.๓.๕ รณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกและเล็งเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๖.๓.๖ รณรงค์ประชาชนมีส่วนร่วมและมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๗. แผนงานพัฒนาด้านต่าง ๆ

๗.๑ วัตถุประสงค์

- ๗.๑.๑ เพื่อให้ครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบดูแลรักษาสวัสดิการในชุมชนของตนเอง
- ๗.๑.๒ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องสิทธิที่จะได้รับตามกฎหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ
- ๗.๑.๓ เพื่อให้การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ติด-เชื้อ เอ็ดส์
- ๗.๑.๔ เพื่อให้การบริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค

๗.๒ เป้าหมาย

- ๗.๒.๑ ครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบดูแลรักษาสวัสดิการในชุมชนของตนเอง
- ๗.๒.๒ ประชาชนมีความรู้ในเรื่องสิทธิที่จะได้รับตามกฎหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ
- ๗.๒.๓ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ติดเชื้อเอ็ดส์ ได้รับการช่วยเหลือ
- ๗.๒.๔ ประชาชนได้รับการบริการด้านสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเสมอภาค

๗.๓ แนวทางดำเนินงาน

- ๗.๓.๑ ส่งเสริมให้ครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบดูแลรักษาสวัสดิการในชุมชนของตนเอง
- ๗.๓.๒ ให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องสิทธิที่จะได้รับตามกฎหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ
- ๗.๓.๓ ให้การสงเคราะห์โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส, พิการ, สูงอายุ และติดเชื้อเอ็ดส์
- ๗.๓.๔ ให้การบริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหัตถ์ ๔

๒.๔.๑ ความหมายของสังคหัตถ์ ๔

สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชน ให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^{๕๒} ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็น สังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหัตถ์สูตร ว่า “ทานญจ เปยฺยวชฺชญจ อตฺถจริยา จ ยาธิสฺमानตฺตตา จ ธมฺเมสุ ตตฺถ ตตฺถ ยถารหํ”^{๕๓} “การให้ทาน การพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้ ความเป็นผู้มีตนสม่าเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร”^{๕๔}

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถ์ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๕๕}

๑. ทาน การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของหรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มนาปทายี ลภเต มนาป”^{๕๖} แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ^{๕๗}

^{๕๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗.

^{๕๓} อัง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๕๔} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๕๕} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๕๖} อัง.ปญจก. (บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๕๗} อัง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกัน คือ

- ๑.) อามิสทานให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ เป็นต้น
- ๒.) ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ตัวรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^{๕๘} ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย^{๕๙} อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาตุดตัมน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีทางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม^{๖๐}

สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน^{๖๑} อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^{๖๒} พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๖๓}

ตถาคตรู้ว่าจที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น ตถาคตรู้ว่าจที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น ตถาคตรู้ว่าจที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้นตถาคตรู้ว่าจที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น ตถาคตรู้ว่าจที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น ตถาคตรู้ว่าจที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตถาคต มีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๖๔}

^{๕๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๕๙} ชุ.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๔๘/๔๗๓, ชุ.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

^{๖๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๖๑} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^{๖๒} ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^{๖๓} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

^{๖๔} กษิรา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์ภัยทันทเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย๕๕๕๐).

สรุป สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้^{๖๕}

๑. ต้องเป็นคำจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะ คือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

๓. อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจไมตรี ต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๖๖}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

^{๖๕} ที.สี. (ไทย) ๙/๙/๔.

^{๖๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอาวัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๖๗}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพชรกรอ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ล้มตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามี ความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่ พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๖๘}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแลหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่งครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกอุบาสกของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ได้อย่างไร หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ เหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทานผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจา อ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวานผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภครพียในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ฯ

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกอุบาสก วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จจริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

^{๖๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวยจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

^{๖๘} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกลัวกล้าปลอบขโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมิ กถาแล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไปพระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย

สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลีจกดกันเป็นรูปตาข่ายดงาม นาคูณาخم^{๖๙} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยาวาจา^{๗๐} นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๗๑} ที่ชัดเจน แจ่มใสไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวรั้งใจผู้ฟังให้ติดต๋ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอัถจริยาและสมานัตตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชมหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

^{๖๙}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐-๑๗๑.

^{๗๐}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

๒.๔.๒ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

พระพุทธเจ้าทรงตรัสถึง สังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า ดุริยภิกขุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ คือ ทานการให้ ๑ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก ๑ ความประพฤติประโยชน์ อุตถจริยา ๑ สมานัตตตา ความเป็นมีตนเสมอ ๑ ดุริยภิกขุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล เป็นเครื่อง สงเคราะห์โลก ประดุจสลักเพลาคบคุมรลที่เล่นอยู่ไว้ได้ ฉะนั้น พวกเขาจึงถึงความเป็นใหญ่^{๗๑} ดังนั้น สังคหวัตถุที่เป็นหลักคุณธรรมในพระพุทธศาสนา โดย เป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห ๑ วัตถุ ๑ สังคห แปลเป็นภาษาไทยว่าสงเคราะห์ มีความหมายว่าช่วยเหลือ อุดหนุน ส่วนวัตถุในที่นี้มีความหมายว่าเรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีใดบ้าง ทานวางไว้เป็น ๔ อย่าง ถ้าช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก ๔ อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุ เรื่องความช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือกันต้องมีพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ อย่างนี้เสมอ ได้แก่

- ๑) ทาน ให้ปันสิ่งของ ๆ ตนแก่คนอื่นที่ควรให้ปัน
 - ๒) ปิยวาจา เจรจาว่าจาที่อ่อนหวาน
 - ๓) อุตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
 - ๔) สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอต้นเสมอ ไม่ถือตัว
- คุณธรรมทั้ง ๔ อย่างนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้

ในส่วนของพระไตรปิฎกได้กล่าวไว้ดังนี้ สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ คือ

- ๑) ทาน (การให้)
- ๒) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
- ๓) อุตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
- ๔) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ทาน เปยยวัชชะ อุตถจริยา และ สมานัตตตา ในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร สังคหธรรม เหล่านี้และช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรลซึ่งเล่นไว้ได้นั้น ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้มารดาหรือ บิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของ สังคหธรรมเหล่านี้ฉะนั้นบัณฑิตจึงถือความเป็นใหญ่และเป็นผู้ว่าสรรเสริญ^{๗๒}

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) ได้อธิบายไว้ว่าสังคหวัตถุเป็น หลักคุณธรรมในศาสนาพุทธโดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห ๑ วัตถุ ๑ “สังคห” แปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน ส่วน “วัตถุ” ในที่นี้หมายความว่า เรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ทานได้

^{๗๑} อย.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๔๒.

^{๗๒} อย.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.

วางไว้เป็น ๔ อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก ๔ อย่างนี้ ไม่เรียกว่า “สังคหัตถุ” คือ เรื่องช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือกลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้ เสมอไป ได้แก่

๑. ทานให้ปันสิ่งของๆตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน
๒. ปิยวาจาเจรจาจาที่อ่อนหวาน
๓. อุตถจริยาประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
๔. สมานัตตตาความเป็นคนมีตนเสมอไม่ถือตัว

คุณทั้ง ๔ อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้^{๗๓}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี อันประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือกล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความดีงาม สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันละกัน

๓. อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนชวยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตา เอาตนเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติเสมอกันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาค เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๗๔}

พระราชสิทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิตธมฺโม) กล่าวว่า สังคหัตถุ ๔ เป็นทางให้เกิดความสามัคคีมี ๔ ข้อ คือ

๑. ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกัน โดยการให้ทานแบ่งปัน^๓ ประเภท ได้แก่ เพื่อบุชาคุณ เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้ และเพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

๒. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารักเรียกว่าปิยวาจา

^{๗๓} สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), **สังคหัตถุ ๔**, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘. หน้า ๑๓.

^{๗๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวยาจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๓. อรรถจริยา คือ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างหนึ่งดูตาย อย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

๔. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่าเราว่าเรา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะสมกับฐานะ เหมาะกับสมกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไรก็ปฏิบัติไปตามหน้าที่อย่างนั้น ว่าเหมาะสมกับฐานะ ก็คือเข้าใจง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อสุรุ่ยสุร่ายเกินไป แต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรนทนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้น หมายความว่า ปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่^{๗๕}

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต) ได้กล่าวว่าการผูกใจคนจะต้องผูกด้วยสังคหธรรม คือ ธรรมะที่จะช่วยผูกมัดใจคนได้แก่ ทาน คือ การให้หรือการเสียสละเพราะในสังคมมนุษย์เราจะคิดเอาแต่ได้ฝ่ายเดียวย่อมเป็นไปไม่ได้ หรือจะให้เราทั้งหมดเราก็ออยู่ไม่ได้ ฉะนั้นจะต้องรู้จักลักษณะของการให้หรือการไม่ให้หรือควรให้อย่างไร ทำความเข้าใจในส่วนนั้นแล้วปฏิบัติตาม ปิยวาจา คือ การกล่าวคำที่ไพเราะเสนาะโสต เราคงเคยได้ยินได้ฟังคนที่พูดจาปราศรัยกระซิกโงกฮาก หรือที่เรียกว่ามรสุวาท คือ คำหยาบคายไม่ระรื่นหู เราก็ไม่พอใจเราก็ไม่อยากฟัง แต่ถ้าเป็นปิยวาจา คือ วาจาที่กล่าวแล้วน่ารัก น่าฟัง ก็จะทำให้จิตใจของเรา รื่นเร็นบันเทิงใจในส่วนนั้น อรรถจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่เพื่อนบ้านไปจนกระทั่งถึงสังคม เช่น การที่ได้มาร่วมกิจกรรมกัน ซึ่งต่างก็ได้ถือเอาอาหารคาวหวาน หรือผลไม้มาถวายแก่พระสงฆ์แล้วบางส่วนก็นำไปแจกกัน ก็เรียกได้ว่าได้ทำหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมแล้ว สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้มีตนเสมอคำว่าเสมอในที่นี้ไม่ได้หมายถึงความเสมอกันทางร่างกาย เพราะคนเราต่างกันด้วยสัณฐานด้วยบรรพบุรุษ ความเสมอตามความหมายของสมานัตตตานี้หมายถึง การประพฤติหรือปฏิบัติตนให้เสมอกับฐานะหรือภาวะของตน คือ เราอยู่ในฐานะใดหรืออยู่ในภาวะอย่างไร เราก็ปฏิบัติให้สมกับฐานะและภาวะนั้นๆ เช่น เป็นเด็กก็ปฏิบัติอย่างเด็ก รู้จักเคารพผู้ใหญ่ผู้สูงอายุ เป็นผู้ปกครองก็ต้องรู้จักว่าจะปกครองจะวางตนอย่างไร ไม่ใช่ใช้อำนาจไปข่มเหงผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่คิดว่าเราอยู่ในฐานะที่สูงขึ้นมาโดยอาชีพ หรือมีฐานะมั่นคง ร่ำรวยแล้วเราจะเหยียดหยามคนอื่นอย่างไรก็ได้หากปฏิบัติเช่นนั้นก็จะไม่ได้ชื่อว่า สมานัตตตาธรรมะ^{๗๖}

พระภิกษุวิสุทธิน (เสริมชัย ขยมงคล) ได้กล่าวว่าหลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือสังคหวัตถุ ๔ อย่างได้แก่

๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกรู้ถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารี มีน้ำใจมีจิตใจ

^{๗๕} พระราชสุทธินิพนธ์มงคล (จรัญ ฐิตธมฺโม), พุทธโศลกเรื่องหลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : อรุณกิจก้าวหน้า, ๒๕๔๒), หน้า ๓๕.

^{๗๖} พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒๓.

เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหม่่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วย สมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รักคนหม่มากย่อมคบเขา

๒. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะ ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนา ด้วยคนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั้นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า ปากเป็นเอกเลขเป็นโท หมายความว่า วาจาที่ดี ที่สุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวานนั้นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง ของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละ ส่วนคำว่า เลข ณ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ ยังเป็นรอง คือ ถึงแม้จะเป็นคนมีความรู้สูงแต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้วย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้ จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยั่งยืนนาน

๓. อตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายรู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัดยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่างๆ ได้แก่ อุทกภัยภัยจากน้ำท่วม วาตภัยภัยจากลมพายุ อัคคีภัยภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ก็มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่นหรือสังคม ที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้น ตามกำลังของตน ด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจย่อมประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ตามสมควรแก่ฐานะและโอกาสด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่น ให้ผูกสมัครรักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมีสุภาษิตคำโบราณว่า ไปบ้านท่านอย่านิ่งดูตายปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น แม้ว่าสมัยนี้การปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้า สมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่น หรือการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นเป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดี ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอไม่ถือตัว ก็คือความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าหรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิมที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คง

ประพัตติปฏิบัติดีต่อกันเคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี^{๗๗}

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข^{๗๘}

บรรเทิง พาวิจิตร ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย

๑) ทานะ คือ การให้ มีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนถึงให้ความรู้ และคำแนะนำสั่งสอน

๒) ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก มีวาจาพูดดีมีน้ำใจวาจาซาบซึ่ง กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ก่อเกิดไมตรีและความรักนับถือแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน เป็นมูลเหตุจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓) อัตถจริยา คือ การประพัตติประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ แก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔) สมานัตตตา คือ วางตนสม่ำเสมอ เสมอต้น เสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอ ในชนทุกชั้น วางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมให้ถูกทาง^{๗๙}

บุญสิริ ขวลิตรารัง ได้กล่าว ถึงความหมายของสังคหวัตถุ ว่าธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันอันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กันซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อคือ

๑) ทาน หมายถึง การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกันซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกคนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุเช่นทรัพย์สินเงินทองเครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกายช่วยกระทำการกิจการของกันและกันทางกายในด้านวาจาพูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจาในด้านสติปัญญาช่วยให้ความรู้ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยต่างก็ควรมีทานคือการให้ช่วยเหลือกันผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อยผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่นับว่าผู้มีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการหรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒) ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกันอันเป็นถ้อยคำสุภาพเพราะวาจาที่พูดออกไปนั้นถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจเสียดวง

^{๗๗} พระภิกษุสงฆ์ (เสริมชัย ชยมงคล), **ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ**, (กรุงเทพมหานคร : เอชทีพีเพรส, ๒๕๔๒), หน้า ๘๓.

^{๗๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗-๑๖๘.

^{๗๙} บรรเทิง พาวิจิตร, **การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๕-๓๖.

น้ำใจของผู้อื่นทำให้ผู้อื่นเสียใจเจ็บใจไม่สบายใจเพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจาที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพที่เหมาะสมแม้ว่าในบางครั้งต้องทำงานเหน็ดเหนื่อย ก็ตามสิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเองดังนั้นการพูดหรือการ แสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓) อรรถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกันคือการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ต่อสถาบันเช่นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดปีประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละ เว้นไม่กระทำการประพฤติดนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกายวาจาและใจในทุกเวลาทุกโอกาส

๔) สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอหรือเสมอด้านเสมอปลายซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบ ของสถานที่ของหน่วยงานเช่นกฎระเบียบของสถาบันการศึกษากฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้นตลอดถึงกฎหมายบ้านเมืองในทางพระพุทธศาสนา ก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุ ทั้งหลายนั่นเอง^{๘๐}

ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ.(พิเศษ)ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวได้แก่ ทาน คือการให้ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดดีมีน้ำใจ กล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคี ตลอดถึงคำแสดงประกอบด้วยเหตุผล เป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ คือ ทำตนเสมอด้านเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย^{๘๑}

คุณ โทษณ์ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า มี ๔ หลัก คือ ทา มา จากคำว่า ทาน แปลว่า การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่โอบอ้อมอารี บุคคลจะเป็นที่รักใคร่เป็นที่เคารพนับ ถือของบุคคลอื่น ปี มาจากคำว่า ปิยวาจา แปลว่า วจีไพเราะ คือ การเจรจาสนทนาด้วยถ้อยคำที่ อ่อนหวาน นุ่มนวล ไพเราะ ผู้ฟังๆ แล้วสบายหู อะ มาจากคำว่า อรรถจริยา แปลว่าช่วยเหลือผู้อื่นหรือ เรียกว่า สงเคราะห์ผู้คนโดยการกระทำหรือประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คนทางกาย วาจาและใจ สะ มาจากคำว่า สมานัตตตา แปลว่า มีตนเสมอด้านเสมอปลาย คือรู้จักวางตนเหมาะสมกับฐานะที่ควร จะเป็นหรือที่ตนเป็น^{๘๒}

^{๘๐} บุญศิริ ขวลิตรารัง, ธรรมโอสธ, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๓๑.

^{๘๑} ปรีชา นันทาภิวัฒน์, พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา , (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวง แก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๓.

^{๘๒} คุณ โทษณ์, พุทธศาสนากับชีวิตประจำวัน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๒๕-๒๘.

อุดม เขยกิจวงศ์ และ กนิษฐาณ แป้นสุวรรณ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า ทาน คือ การแบ่งปันกันอยู่ แบ่งปันกันกิน แบ่งปันกันใช้ ปิยวาจา คือ พูดจากันอย่างไพเราะ อ่อนหวาน ด้วยความปรารถนาดีทำให้เกิดการรักใคร่ สามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อัตถจริยา คือ ทำตนเป็นคนที่มียุทธประโยชน์ต่อครอบครัว ต่อสังคมและประเทศชาติสมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสม เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ทำให้เกิดขุ่นขื่น^{๘๓}

ด้วยหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการบริหารมากโดยเฉพาะกับองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในชุมชน สร้างความสามัคคีให้เกิดในชุมชน จะเป็นหลักอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพต่อมา

ดังนั้น การให้บริการของสำนักของเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยการนำหลักธรรมขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาใช้ให้ถูก และควรพิจารณาสถานการณ์ที่ จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ ดังนี้

๑. เมื่อประชาชนมาใช้บริการที่สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง (ทาน)
๒. เมื่อประชาชนมาใช้บริการที่สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาทักทาย และยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการอย่างสุภาพ (ปิยวาจา)
๓. เมื่อประชาชนมาใช้บริการที่สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเสียสละไม่รังเกียจคอยดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน (อัตถจริยา)
๔. เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ให้ความเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดระบบคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม (สมานัตตตา)

ผู้ศึกษาวิจัยสรุปว่า สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ผู้มาใช้บริการอย่างทั่วถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาทักทาย ผู้มาใช้บริการอย่างสุภาพ ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเสียสละ คอยดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีการจัดระบบคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งหลักการปฏิบัติเหล่านี้จะทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

^{๘๓} อุดม เขยกิจวงศ์ และ กนิษฐาณ แป้นสุวรรณ พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑๕.

๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

๒.๕.๑ ทฤษฎีการบริหาร

สำหรับทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารนี้ มีผู้คิดทฤษฎีไว้หลายคนด้วยกัน มีดังนี้

Henri Fayol (เฮนรี ฟาโยล์) นักวิศวกรชาวฝรั่งเศสได้กล่าวถึงหน้าที่อันเป็นชีวิตของการบริหาร (Life Functions of Administration) หรือองค์ประกอบของการบริหาร (Elements of Administration) ซึ่งมี ๕ ประการด้วยกัน คือ^{๘๔}

- Planning (การวางแผน)
- Organizing (การจัดองค์การ)
- Commanding (การสั่งการ)
- Coordinating (การประสานงาน)
- Controlling (การควบคุมงาน)

Gulick and Urwick (กลุคและเออร์วิค) ได้คิดทฤษฎีกระบวนการบริหารว่า มี ๗ ประการ ที่เรารู้จักกันทั่วไปว่า “POSDCORB” คือ^{๘๕}

- การวางแผน (Planning)
- การจัดองค์การ (Organizing)
- การจัดบุคลากร (Staffing)
- การอำนวยการ (Directing)
- การประสานงาน (Coordinating)
- การรายงาน (Reporting)
- การจัดงบประมาณ (Budgeting)

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหาร เป็นวิธี การในการบริหารหรือลำดับรายการใน การบริหาร และกระบวนการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จใน การบริหารงาน กระบวนการบริหารที่ดีจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ซึ่งต้องกำหนดหลักเกณฑ์ และมีขั้นตอนในการบริหารงานที่มีความต่อเนื่องอย่างชัดเจนอย่างน้อย ๕ ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติ การตรวจสอบ วัดผลประเมินผลและการปรับปรุงงาน ซึ่งจะทำให้การบริหารประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

^{๘๔} Charles F. Faber and Gilbert F. Shearron. **Elementary School Administration**. (New York : Holt Rhinehaert and Winston Inc., 1970), pp. 84-85.

^{๘๕} Gulick “Notes on the Theory of Organization” (In **papers on the Science of Administration**, Gulick and Urwick, 1936), p. 13.

๒.๕.๒ ทฤษฎีแรงจูงใจ

ได้มีผู้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจไว้หลายท่านดังนี้

Abraham H. Maslow ได้กล่าวว่าแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation Theory) เป็นแนวความคิดที่สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการจัดการในกลุ่มพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ให้ความสำคัญต่อบุคคล พฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมของกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร Maslow ศึกษาความต้องการของบุคคล โดยอธิบายว่า บุคคลมีความต้องการเป็นลำดับขั้น เริ่มจากความต้องการด้านกายภาพ (Physical needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านั้นแล้ว เขาก็จะมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีกจนกระทั่งถึงความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ลำดับความต้องการตามแนวความคิดของ Maslow ประกอบด้วย ความต้องการ ๕ ขั้น คือ^{๘๖}

๑. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

๒. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการทางกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอันตราย และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพและชีวิต

๓. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและรับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

๔. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ เสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

๕. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงที่สุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากนึกอยากจะเป็นอยากจะได้ แต่ไม่สามารถแสวงหาได้ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการประเมินผลงานขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อการตอบสนองความต้องการของบุคคล

Lyman W. Porter และ Edward E. Lawler III. ได้ศึกษาทฤษฎีการจูงใจ โดยได้ขยายทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ Porter และ Lawler เห็นว่า ผลจากการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือรางวัล รางวัลเหล่านี้ประกอบด้วย รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) ซึ่งได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง

^{๘๖} Abraham H. Maslow, “A Theory of Human Motivation”, (Psychological Review, 1943), p. 9.

ส่วนรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ได้แก่ การยอมรับตัวเองและความรู้สึกถึงความสำเร็จ ซึ่งแต่ละคนจะประเมินผลถึงความเสมอภาคหรือ ความยุติธรรมของรางวัลกับความพยายามที่ได้ใช้ไป รวมทั้งระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หากรู้สึกว่ารangวัลที่ได้รับมีความยุติธรรม บุคคลนั้นก็จะมีความพึงพอใจในงาน^{๘๗}

Frederick Herzberg ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ ๒๐๐ คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถาม Herzberg ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น ๒ ประเภท คือ^{๘๘}

๑. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องได้รับอยู่แล้วปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) นี้ แบ่งออกเป็น

- ๑.๑ นโยบายและการบริหาร
- ๑.๒ วิธีการบังคับบัญชา
- ๑.๓ เงินเดือน
- ๑.๔ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ
- ๑.๕ สภาพการทำงาน
- ๑.๖ ความมั่นคงของงาน
- ๑.๗ สถานภาพ
- ๑.๘ ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

๒. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะไม่มีให้ผู้ปฏิบัติงานก็ยังไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- ๒.๑ ความสำเร็จในการทำงาน
- ๒.๒ ตั๋วงาน
- ๒.๓ การได้รับการยอมรับ
- ๒.๔ ความรับผิดชอบ
- ๒.๕ ความก้าวหน้า

^{๘๗} Lyman W. Porter & Edward E. Lawler III. **Managerial Attitudes and Performance**, Englewood Cliffs, (NJ : Prentice-Hall, 1968), p. 13.

^{๘๘} Frederick Herzberg, **The Motivation to Work**, (New York : Basic Books, 1959), p. 27.

ทฤษฎีนี้เมื่อนำมาใช้พิจารณาในการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยพิจารณาว่าปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน คือ ความสำเร็จในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การยอมรับในความสำคัญของประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบล และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มี ต่อประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับจากการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความ

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้วิจัยไว้ดังนี้

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงาน

ศุภรักษ์ เส็มหมัด ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่ามีความพอใจมากที่สุด คือ ด้าน การบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการใช้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านบริการสาธารณะ

๒. ระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับดีร้อยละ ๕๘.๙ และมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในระดับไม่ดีร้อยละ ๔๑.๑

๓. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าประชาชนที่มีรายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน^{๔๔}

อิสรา ภูมาศ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน

^{๔๔}ศุภรักษ์ เส็มหมัด, “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔).

ตำบลได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่างกัน^{๙๐}

เกวลิน ปันยานะ ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย พบว่า

๑. ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างมาก ในหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยกลุ่มผู้นำชุมชนได้จัดลำดับความสำคัญในการให้ความคิดเห็นจากมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ยกเว้น ด้านความรู้คุณค่าที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

๒. ด้านความรู้ กลุ่มผู้นำมีความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับสูง

๓. ปัจจัยด้านอาชีพ มีผลต่อความคิดเห็นในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลของกลุ่มผู้นำชุมชน ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีผลต่อความคิดเห็น^{๙๑}

งานวิจัยข้างต้นที่ได้ทบทวนมานี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดหลักพื้นฐานไว้ ๘ ประการ

ผู้วิจัย จึงได้นำผลการ วิจัย ดังกล่าวมาตั้งเป็นสมมติฐานของการศึกษา ในบางปัจจัย ที่คิดว่ามีความสำคัญมาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกะเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำผลงานวิจัยต่างๆ มาใช้อ้างอิง วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลงานวิจัยว่า มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาหรือมีผลขัดแย้งกับการศึกษาในครั้งนี้ อย่างไร แล้วนำผลที่ได้จากการศึกษามาสรุปและอภิปรายผล

^{๙๐} อิศรา ภูมาส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. : ศึกษากรณี อบต.บางช้าง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖).

^{๙๑} เกวลิน ปันยานะ, “ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗).

พิสุจน์ ไจมา ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณูปโภคด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารงาน ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีปัญหาโครงสร้างพื้นฐานปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่จำกัด ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เน้นหลักประโยชน์ ประหยัด และเกิดคุณภาพของงาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน^{๙๒}

เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการบริหารแผนงานและโครงการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ โครงการพัฒนาชุดลอกปรับปรับแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โครงการลานวัฒนธรรมประเพณี โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบออนไลน์ โครงการเทศบาลตำบลดอนไชย เมืองเขียวสะอาด โครงการอบรมการทำกระดาดสาโครงการเพิ่มสถิติสตรี การก่อสร้างลานกีฬาโครงการฝึกอบรมสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้นำชุมชน โครงการพัฒนาถนนทางเท้าในเขตเทศบาลโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองเต่าโครงการลานกีฬาในร่มโครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเด็กนักเรียน โครงการขยายเวลาให้บริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์ (เต็มวัน) การพัฒนาท่อระบายน้ำ โครงการปลูกพืชสมุนไพรโครงการปลูกต้นไม้ยืนต้นริมถนนในเขตเทศบาล โครงการทำดอกไม้ประดิษฐ์ โครงการถนอมอาหารและแปรรูปอาหาร โครงการให้ความรู้เรื่องยาเสพติด^{๙๓}

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีงานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังกัด ๔ ดังนี้

พุกษา พุทธิรักษ์ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังกัด ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ” พบว่า การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังกัด ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้าน

^{๙๒}พิสุจน์ ไจมา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๖).

^{๙๓}เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๖).

ทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา ที่ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิก โกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพุดจาให้เข้าใจและหาย โกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานสมาชิกในชุมชนครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^{๙๔}

พระมหานภสินธุ์ ยโสธร ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครฯ (ขสมก.)” ผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ขสมก. ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ขสมก. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ขสมก. ไม่แตกต่าง ได้แก่ เพศ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๙๕}

พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปโน ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนที่มี ความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ และอาชีพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ส่วนปัญหาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาก จึงทำให้ไม่สามารถบริการได้ทั่วถึง หรือเสมือนว่า

^{๙๔} พุกชา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

^{๙๕} พระมหานภสินธุ์ ยโสธร, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครฯ (ขสมก.)”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

ไม่เคยเอาใจใส่ ไม่มีความรอบคอบเท่าที่ควร การให้คำแนะนำ ตลอดการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ บางครั้งการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารไม่มีความเต็มใจ มีอาการเบื่อหน่าย การแต่งกายไม่สุภาพตลอดเวลา มีการเลือกปฏิบัติบ้าง และไม่ค่อยให้ความสนใจต่อชาวต่างชาติเท่าที่ควร และข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ส่วนใหญ่ ควรมีการอบรมให้พนักงานให้บริการแบบมืออาชีพ มีความอดทนอดกลั้นอยู่เสมอ แม้ในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาก ควรที่จะแนะนำเส้นทางในการเดินเรือให้ชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสารตลอดถึงการอบรมความรู้เรื่องภาษาอังกฤษ ควรเปิดใจในงานบริการของตนเองและควรตระหนักว่า งานบริการคือ หน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือผู้โดยสารให้ดีที่สุด และควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยและเต็มใจที่จะให้บริการด้วยความเสมอภาค^{๖๖}

๒.๖.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

จักรพันธ์ แข่งขัน ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีงานสนับสนุนสารสนเทศประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิต งานสนับสนุนประเพณีวัฒนธรรม งานสนับสนุนทำนุบำรุงศาสนา และงานส่งเสริมการศึกษาศาและกีฬาตามลำดับ และพบว่าประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีด้านการสนับสนุนให้ชุมชนและประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของเป็นอันดับแรก รองลงมา คือการตอบสนองคืนกลับผลประโยชน์แก่ชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและผู้นำท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์ สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนของอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามเพอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะภาพสมรส และจำนวนบุตรไม่แตกต่างกัน”^{๖๗}

^{๖๖} พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๖๗} จักรพันธ์ แข่งขัน . “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ ”, *ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖).

จำนงค์ ตรีนุมิตร ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน และด้านงานประมวลผล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานโสตทัศนูปกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ พบว่าอาจารย์ชายและอาจารย์หญิงมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันไปอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานะภาพอื่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๙๘}

เทวราช แก้วมา ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยถึงพึงพอใจในด้านการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมา พึงพอใจในด้านสถานที่ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม ส่วนการเปรียบเทียบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด จำแนกตามปัจจัยตามส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด แตกต่างกัน^{๙๙}

อรรณู ละมูลจิตต์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและงานศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

^{๙๘}จำนงค์ ตรีนุมิตร, “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา, ๒๕๕๕).

^{๙๙}เทวราช แก้วมา , “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๕๙).

๐.๐๕ ส่วนอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล มีความต้องการให้มีการพัฒนาระดับสารสนเทศและลาศึกษาต่อระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีความต้องการศึกษาดูงานในต่างประเทศ การฝึกอบรมเฉพาะเรื่องรวมถึงการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่อยู่ในระดับมาก^{๑๐๐}

ราชัน ธงชัย ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการศึกษา ด้านปัญหาและอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำ การเกษตรกรรม และการประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่รับข่าวสารจากทางราชการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และเมื่อถือว่ามีความผิดทางอาญา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสาร^{๑๐๑}

สมหมาย บัวจันทร์ ^{๑๐๒} ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายเดือน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านปิยวาจา และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

^{๑๐๐} อรรณู ละมูลจิตต์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม , ๒๕๕๖).

^{๑๐๑} ราชัน ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน ตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๑๐๒} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

วิขโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบาย จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๐๑^{๑๐๓}

วุฒิศักดิ์ สิงหเดโช ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ^{๑๐๔}

บุญชู รัตกจินากร ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คนเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๑๐๕}

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ
๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

^{๑๐๓}วิขโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี ”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๐๔}วุฒิศักดิ์ สิงหเดโช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘).

^{๑๐๕}บุญชู รัตกจินากร พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒๙๓ คน

ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด^{๑๐๖}

เพียร แก้วสวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุนาน ๓๖๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๗.๖๐ เป็นเพศชาย อายุ ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๔๙.๘๓ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๕๘.๖๔ ตำแหน่ง ๓-๙ ร้อยละ ๕๒.๒๖ประสบการณ์ทำงาน ๑๐-๒๐ ปี ร้อยละ ๔๕.๓๐ สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ ๔๕.๓๐ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก (=๓.๕๒ และ ๓.๖๐ ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และ ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๑๐๗}

บดีนทร์ ดวงชาตม ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน ๒๙๐ ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับ

^{๑๐๖} กัญยรัตน์ พุกษ์อุดม, “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด ”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๐๗} เพียร แก้วสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัททีโอทีจำกัด(มหาชน)”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

บริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่^{๑๐๘}

สุวัฒน์ สุวิบูลย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น^{๑๐๙}

ชัยญวัธย์ เชิดชูกิจกุล ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ^{๑๑๐}

^{๑๐๘} บดินทร์ ดวงชาทม, “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗).

^{๑๐๙} สุวัฒน์ สุวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๑๐} ชัยญวัธย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๔).

๑. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

ภัทริน โหลสกุล ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ ตั้งไว้^{๑๑๑}

วรรณภา รัชตารมย์ ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ว่า ใน หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน^{๑๑๒}

^{๑๑๑} ภัทริน โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลรามาริบัติ”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘).

^{๑๑๒} วรรณภา รัชตารมย์, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, *ปริญญาครุศาสตรบัณฑิตสาขามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ๒๕๔๗).

ศุภรักษ์ เส็มหมัด ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการใช้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านบริการสาธารณะ

๒. ระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนในบทบาทหน้าที่ของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลในระดับดี ร้อยละ ๕๘.๙ และมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ อบต. ในระดับไม่ดี ร้อยละ ๔๑.๑

๓. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าประชาชนที่มีรายได้ อาชีพ และระดับความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการบริหารงาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแตกต่างกัน ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน^{๑๑๓}

อิสรา ภูมาศ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่างกัน^{๑๑๔}

อรนุช แก้วส่อง ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบักตอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

^{๑๑๓} ศุภรักษ์ เส็มหมัด, “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔).

^{๑๑๔} อิสรา ภูมาศ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของอบต. : ศึกษากรณี อบต.บางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ”, *ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖).

ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรสระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และการมีญาติเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชน^{๑๑๕}

เกวลิน ปันยานะ ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย พบว่า

๑. ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างมาก ในหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยกลุ่มผู้นำชุมชนได้จัดลำดับความสำคัญในการให้ความคิดเห็นจากมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ยกเว้น ด้านความรู้คุณค่าที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

๒. ด้านความรู้ กลุ่มผู้นำมีความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับสูง

๓. ปัจจัยด้านอาชีพ มีผลต่อความคิดเห็นในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลของกลุ่มผู้นำชุมชน ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีผลต่อความคิดเห็น^{๑๑๖}

งานวิจัยข้างต้นที่ได้ทบทวนมานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดหลักพื้นฐานไว้ ๘ ประการ

ผู้ศึกษาจึงได้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาตั้งเป็นสมมติฐานของการศึกษา ในบางปัจจัยที่คิดว่ามีความสำคัญมาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกะเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำผลงานวิจัยต่างๆ มาใช้อ้างอิง วิเคราะห์เปรียบเทียบผลงานวิจัยว่า มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาหรือมีผลขัดแย้งกับการศึกษาในครั้งนี้ อย่างไร แล้วนำผลที่ได้จากการศึกษามาสรุปและอภิปรายผล

^{๑๑๕} อรุณ แก้วส่อง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ”, **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๑๖} เกวลิน ปันยานะ, “ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย”, **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗).

พิสุจน์ ไจมา ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุขด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารงาน ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เบลเวียงอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีปัญหาโครงสร้างพื้นฐานปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่จำกัด ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เน้นหลักประโยชน์ประหยัด และเกิดคุณภาพของงาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน^{๑๑๗}

เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการบริหารแผนงานและโครงการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ โครงการพัฒนาชุดลอกปรับปรับแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โครงการลานวัฒนธรรมประเพณี โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบออนไลน์ โครงการเมืองเขียวสะอาด โครงการอบรมการทำกระดาศา การก่อสร้างลานกีฬา โครงการพัฒนาถนนทางเท้าในเขตเทศบาลโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองเต่า โครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเด็กนักเรียน โครงการขยายเวลาให้บริการช่วงพักเที่ยง และวันเสาร์(เต็มวัน) การพัฒนาท่อระบายน้ำ โครงการปลูกพืชสมุนไพรโครงการปลูกต้นไม้ยืนต้นริมถนนในเขตเทศบาล โครงการทำดอกไม้ประดิษฐ์ และโครงการถนอมอาหารและแปรรูปอาหาร^{๑๑๘}

^{๑๑๗}พิสุจน์ ไจมา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๖).

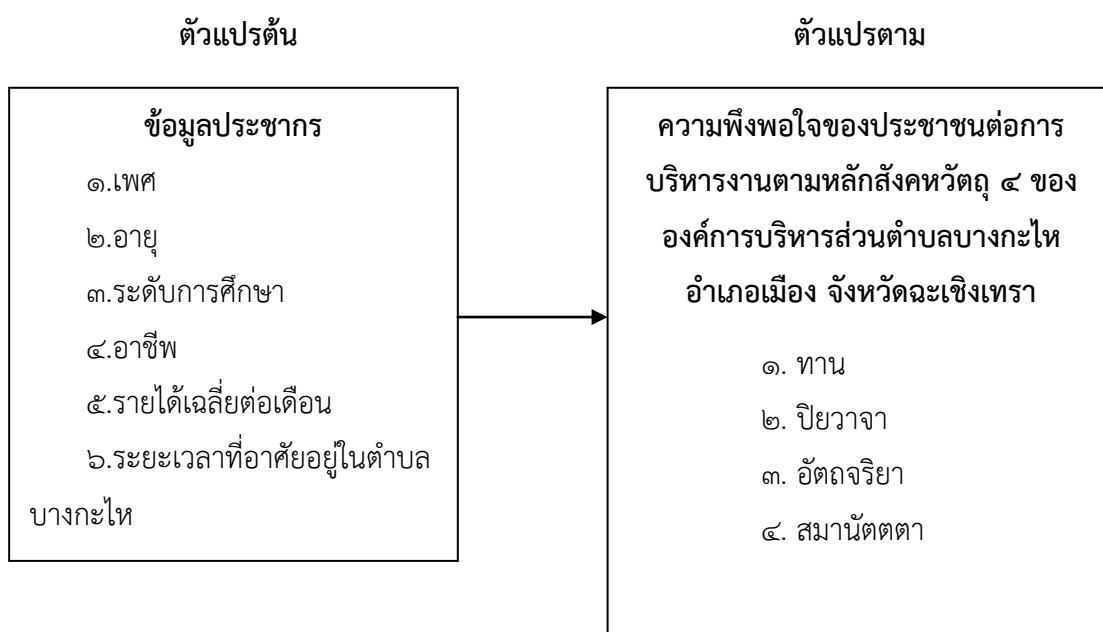
^{๑๑๘}เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๖).

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ”ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วย ตัวแปรต้น(Independent Variables) และตัวแปรตาม(Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลบางกะไห

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังแผนภาพที่ ๒.๓



แผนภาพที่ ๒.๓ กรอบแนวคิดในการวิจัย