

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการศึกษาคือ

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ หลักสังคหัตถุ ๔

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็น หมายถึง รูปแบบหนึ่งทางจิตใจ การรับรู้ความรู้สึกนึกคิด ความมีจิตสำนึก และจินตนาการ ที่แสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง จากการประมวลเนื้อหาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายความหมายและสาระสำคัญอื่นๆ ไว้ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความคิดเห็นมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงภาพความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ^๑

สุชา จันทรเฒ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเช่นเดียวกับทัศนคติ ซึ่งกล่าวโดยทั่วไปคนเราจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป และความคิดเห็นก็เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ^๒

^๑ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล, ๒๕๓๒), หน้า ๒๕.

^๒ สุชา จันทรเฒ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล, ๒๕๒๐), หน้า ๑๐๓-๑๐๔.

จำลอง เงินดี ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคนแต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้^๓

บุญเรียง ขจรศิลป์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้น การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปได้^๔

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม^๕

โอนนิมุส (Anonymous) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น มีหลายความหมายได้แก่^๖

๑) ความเชื่อ ทัศนคติ การพิจารณา หรือการวินิจฉัย หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบในใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) ความเชื่อที่มีน้ำหนักมากกว่าความรู้สึกในใจและมีน้ำหนักน้อยกว่าความรู้สึกที่แท้จริงหรือมุมมองที่เกิดขึ้นทั่วไป

๓) การแสดงออกถึงการพิจารณา คำแนะนำอย่างมีรูปแบบโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือการแสดงออก เช่น การตัดสินใจ การพิจารณา คติ หรือการวินิจฉัยอย่างมีรูปแบบด้วยเหตุผลกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่ขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจที่มีกฎหมายรองรับ

ลูธานส์ ฟรีแมน (Luthans Freeman) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตอบสนองต่อบุคคล สถานการณ์ วัตถุและความคิดเห็น โดยมีลักษณะที่คงที่แน่นอน ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และมีรูปแบบการตอบสนองอย่างเดียวกัน^๗

แมรี แอล กูด (Mary L. Good) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่^๘

^๓ จำลอง เงินดี, เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔), หน้า ๒.

^๔ บุญเรียง ขจรศิลป์, วิธีวิจัยการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : พิษณุ พรินติ้ง, ๒๕๓๔), หน้า ๗๘.

^๕ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมสังคัมวิทยาสังคม-ไทย, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๒๓๖.

^๖ Anonymus, Merriam-Webster's Collegiate Dictionary, 10th ed., (Merriam-Webster incorporated : Massachusetts, 1996), pp. 12-15.

^๗ Luthans Freeman, Organization Behavioral, 7th ed., (Singapore : McGraw-Hill, 1995), p. 609.

^๘ Mary L. Good, Integrating the Individual and the Organization, (New York : Wiley, 2006), p. 17.

๑) ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้างๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

๒) ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้

๓) ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง ข้อวินิจฉัยโดยภาพรวมๆ หรือการพิจารณาของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีอารมณ์ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ แล้วแต่แต่ละบุคคลจะแสดงความคิดเห็นออกมา รวมทั้งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๓๒, หน้า ๒๕)	การแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
สุชา จันทร์อม (๒๕๒๐, หน้า ๑๐๓-๑๐๔)	ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเช่นเดียวกับทัศนคติ
จำลอง เงินดี (๒๕๓๗, หน้า ๒)	ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๓๔, หน้า ๗๘)	การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกอย่างไร
ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖, หน้า ๒๓๖)	เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา และความคิดประกอบ
Anonymus (1996 pp.12-15)	ความเชื่อ ทัศนคติ การพิจารณา หรือการวินิจฉัย หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบในใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ๒) ความเชื่อที่มีน้ำหนักมากกว่าความรู้ในใจ และมีน้ำหนักน้อยกว่าความรู้สึกที่แท้จริง หรือมุมมองที่เกิดขึ้นทั่ว ๆ ไป ๓) การแสดงออกถึงการพิจารณาหรือคำแนะนำอย่างมีรูปแบบโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือการแสดงออก เช่น การตัดสินใจ การพิจารณาคดี หรือการวินิจฉัยอย่างมีรูปแบบด้วยเหตุผลกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่ขึ้น
Luthans Freeman (1995 p.609)	ความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตอบสนองต่อบุคคล สถานการณ์ วัตถุและความคิดเห็น

Mary L. Good (2006 p.17)	๑) ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้ ๒) ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้ ๓) ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง
--------------------------	---

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

การคิดเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ โดยมีการจัดระบบความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ในสมองแล้วแสดงออกมาทางทัศนคติ จากการประมวลเนื้อหาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและสาระสำคัญอื่นๆไว้ ดังนี้

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่างๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยม หรือถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรมในแง่ของจิตวิทยาก็กล่าวได้ว่าเจตคติ ความเชื่อ ความนิยมเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้นอกจากตัวของเขาผู้นั้นแต่ความคิดเห็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจนดังนั้นคนที่มิเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างหนึ่ง แต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีผู้ใดทราบได้เลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด^๙

สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติ

^๙ กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์, *จิตวิทยาสังคม*, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒๗), หน้า ๑๗๔-๑๗๕.

ไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาอย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรงๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ^{๑๐}

นพมาศ อีร์เวคิน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนออกไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ^{๑๑}

สุพัตรา สุภาพ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ของตน และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้^{๑๒}

อุทัย หิรัญโต ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับคือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานาน เรียกว่าความคิดเห็น เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว^{๑๓}

เฟลด์ เอ็ม พี แมน (Feld M.P. Man) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษา ความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน^{๑๔}

เฮิร์ลล็อก อี (Hurlock E.) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม

^{๑๐} สุชา จันทรเอน และสุรางค์ จันทรเอน, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๐), หน้า ๑๐๔.

^{๑๑} นพมาศ อีร์เวคิน, **จิตวิทยาสังคม**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๙๙.

^{๑๒} สุพัตรา สุภาพ, **สังคมวิทยา**, พิมพ์ครั้งที่ ๒๒, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๕), หน้า ๑๓๒.

^{๑๓} อุทัย หิรัญโต, **สังคมวิทยาประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๙), หน้า ๘๐-๘๑.

^{๑๔} Fled M.P. man, **Psychology in the Industrial Environment**, (London : Butterworth and Co., Ltd., 1971), p.3.

และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้^{๑๕}

นูนัลลีพจัม ซี (Nunally Jum C.) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ทั้งความคิดเห็น และทัศนคติเป็นเรื่องของแสดงออกทางความคิดของแต่ละบุคคลต่อประชาธิปไตยทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขา และได้กล่าวต่อไปอีกว่า คำว่า ความคิดเห็นนั้น จะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความคิดเห็น (Judgment) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นมักใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling) และความชอบพอ (Preference) ท้ายที่สุดเขาได้สรุปว่า เรามักใช้คำว่าความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ^{๑๖}

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (๒๕๒๗, หน้า ๑๗๔-๑๗๕)	ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ
สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ (๒๕๒๐, หน้า ๑๐๔)	ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้
นพมาส อีร์เวคิน (๒๕๓๗, หน้า ๙๙)	ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน
สุพัตรา สุภาพ (๒๕๔๕, หน้า ๑๓๒)	ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน
อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๙, หน้า ๘๐-๘๑)	ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มีอย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน
Fled M.P. man (1971 p. 3)	การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษา ความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

^{๑๕} Hurlock E., *Adolescent Development*, (New York : McGraw-Hill Book, 1995), pp. 155-158.

^{๑๖} Nunally Jum C., *Test and Measurements Assessment and Prediction*, (New York : McGraw Hill Book Co., Inc., 1950), p.285.

Nunally Jum C. (1950 p. 285)	ทั้งความคิดเห็นและทัศนคติเป็นเรื่องราวของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาธิปไตยทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี
------------------------------	--

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ จากการประมวลเนื้อหาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายความหมายและสาระสำคัญอื่นๆ ไว้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๑๗} ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้า กับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๑๘} ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการบริการที่ว่า การบริการ คือการช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้อื่น หรือให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อให้ผู้อื่นตามหน้าที่การงานของผู้ให้บริการนั้นๆ^{๑๙} และเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดี^{๒๐}

^{๑๗} Kotler, Phillip., **Marketing Manmagement : Analysis planning Implementation and Control**, 8th ed., Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997), p.473.

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

^{๑๙} สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๒๐} ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

ดังนั้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความ สะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

จากการให้ความหมายของการบริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลหลักการในการให้ความหมายของการบริการ เพื่อใช้อธิบาย ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัทต ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
ฟิลลิป คอตเลอร์ Kotler, Phillip., (1997, p.473)	๑. กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่าง ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๒. ไม่สามารถจับต้องได้
คริสเตียน กรูรูส Groonroos., (1990, p.99)	๑. กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ๒. ช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)	๑. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก ๒. เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน
ศุภนิศย์ โชครัตนชัย, (๒๕๓๖, หน้า ๑๓)	๑. เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย ๒. เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการสาธารณะ คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ จากการประมวลเนื้อหาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่าได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายความหมายและสาระสำคัญอื่นๆไว้ ดังนี้

การบริการเป็นการปฏิบัติงาน ที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังต่อไปนี้^{๒๑}

^{๒๑} สมิต สัมภูกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๘.

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ คือ^{๒๒}

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า ทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timele Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ถือได้ว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมิให้ให้บริการอย่าง เพียงพอ

๔) การให้บริการต่อเนื่อง (Continuous Service) คือต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความ พร้อม ความเข้าใจ อยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ วิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาใช้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ ๓ ประการ คือ^{๒๓}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของ ประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการ สอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไป ได้ยาก

^{๒๒} Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397-400.

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

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการ ให้บริการแก่ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึงบริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

และสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ไม่ว่าบริการนั้น จะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๒๔}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจน

ซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. อริยาไยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

^{๒๔} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", **Journal of Marketing**, Vol.49,(1985), pp. 79 – 81.

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสวยงามของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ดังนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความ สะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

จากการให้ความหมายของการบริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้ สังเคราะห์ประมวลหลักการในการให้ความหมายของการบริการ เพื่อใช้อธิบาย ความต้องการของ ประชาชนในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
สมิต สัจฉกรล , (๒๕๔๓, หน้า ๑๓-๑๘)	๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ ๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ
จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett),(1954, pp. 397-400)	๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ๒. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timele Service) ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)
เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet), (1973, p.19)	๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) ๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) ๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality)
พาราสุรามาน ไชแทมล์ และ เบอรรี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.), (1985, pp. 79 – 81)	การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่ ๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ๓. ความสามารถ (Competence) ๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ๕. อริยาไยไมตรี (Courtesy) ๖. การสื่อสาร (Communication) ๗. ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น ๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ๙. ความเข้าใจ (Understanding) ๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

๒.๒.๓ ประเภทของการให้บริการ

ประเภทของการบริการ ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการบริการเกิดขึ้นทั้งใน ภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถ แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ ^{๒๕}

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไร เป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

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

จากการให้จำแนกประเภทของการบริการ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลประเภทของการบริการ เพื่อใช้อธิบาย ความต้องการของประชาชนในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประเภทการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ,(หนา ๒๐๗)	๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) ๒. การบริการสาธารณะ (Public service)

๒.๓ หลักสังคหวัตถุ ๔

คำสอนของพระพุทธเจ้าเป็นสังขธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เป็นหลักธรรมแห่งความสามัคคี ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและในองค์กรหรือหน่วยงานได้เป็นอย่างดี หลักธรรม

^{๒๕} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ ,หน้า ๒๐๗., (อัสสัมชัญ)

สังคหวัตถุ ๔ มีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการ ในพระไตรปิฎกและนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

๑. การบริหารตามหลักทาน หลักของทานการให้สิ่งของของตนแก่คนที่ควรให้ สถาบันครอบครัวการให้สิ่งของเป็นสิ่งที่หัวหน้าครอบครัวต้องเรียนรู้คือต้องรู้จักการให้โดยเฉพาะการแบ่งปันทรัพย์สินหรือมรดกให้แก่สมาชิกในครอบครัวต้องทำด้วยความยุติธรรมปราศจากอคติทานในทางพระพุทธศาสนามี ๒ อย่าง คือ อามิสทาน การให้สิ่งของและธรรมทาน การให้ธรรมะ^{๒๖} ทานเป็นหลักพื้นฐานการบำเพ็ญบุญของชาวพุทธ คือหลักบุญกิริยาวัตถุ ๓ ได้แก่ ทาน ศีล ภาวนา^{๒๗} การให้ทานตามหลักพุทธศาสนาเป็นการจำกัดกิเลสอย่างหยาบ คือ กำจัดความตระหนี่ออกจากจิตใจของตน นอกจากนี้ผู้ที่ชอบให้ทานยังเป็นที่รักของผู้รับอีก ดังพระพุทธพจน์ว่า ทพมานปิโย โหติ ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก”^{๒๘} หรือ “ทพ มิตตานิ คนถติ ผู้ให้ย่อมผูกใจหมัมิตรไว้ได้”^{๒๙} เนื้อความคาถาในคัมภีร์วิสุทธิมรรคกล่าวถึงอานิสงส์ของการให้ การให้ปราบคนที่ใครๆปราบไม่ได้ (ก็ได้) การให้ยังสิ่งประสงค์ทั้งปวงให้สำเร็จ (ก็ได้) ด้วย การให้กับการเจรจาไพเราะ (ประกอบกันทำให้) คนทั้งหลายแยงก็มีกัมก็มี^{๓๐} การให้วัตถุสิ่งของสามารถผูกสัมพันธ์ไมตรีของคนที่เป็นบริวารไว้ชั่ววันรันดรเช่นเรื่องของนายปุณณะ คนใช้หรือทาสของเมณฑกเศรษฐีปุชของนางวิสาขามหาอุบาสิกาด้วยความผูกพันในเจ้านายทำให้นายปุณณะ อธิษฐานขอให้เกิดมาเป็นทาสของเจ้านายทุกภพทุกชาติ^{๓๑} การให้มีหลายอย่างหลายวิธีไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของอย่างเดียวการช่วยงานตามสมควรแก่โอกาสการมีน้ำใจต่อกันบนท้องถนนของผู้ขับขี่ยานพาหนะการลูกให้คนแก่หรือสตรีนั่งขณะอยู่บนรถโดยสารประจำทาง การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตการให้อภัยแก่ผู้ทำความผิดที่กลับตัวแล้วหรือการให้อภัยแก่กันและกันไม่ผูกอาฆาตปองร้ายกันกับผู้ที่มีการผิดทะเลาะวิวาทกันก็ถือว่าเป็นการให้เหมือนกัน โดยเฉพาะการให้อภัยนั้นถือว่าเป็นการให้ที่ประเสริฐทำให้ไม่ต้องมีเวรต่อกันและกันต่อไปอันเป็นเรื่องที่ทนทุกข์ทรมานไปนานแสนนาน มีผลเทียบเท่ากับการให้ทาน ซึ่งถือว่าชนะการให้ทุกอย่างดังพระพุทธพจน์ว่า “สพพาทานํ ธรรมทานํ ชินาติ การให้ทานชนะการให้ทั้งปวง”^{๓๒} การผูกพยาบาทอาฆาตต่อกัน ก็เป็นการก่อเวรไม่มีที่สิ้นสุด ดังพระพุทธพจน์ว่า “อกโกจฺฉิ มํ อวธิ มํ อหาสิ เม เยจตุฏฺฐปณฺยหนฺติเวรฺเตสํสมฺมตฺติ ผู้ที่เข้าไปผูกเวรว่า ผู้นั้นได้ค่าเรา ได้ฆ่าเรา ได้เบียดเบียนเรา เวรของพวกเขาย่อมไม่ระงับ”^{๓๓} จากพระพุทธพจน์เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการผูกพยาบาทอาฆาต ต่อกันไม่สามารถทำให้เวรกรรมสิ้นสุดได้และไม่สามารถทำศัตรูให้เป็นมิตรได้การให้อภัยแก่กัน เป็นแนวทางในการตัด

^{๒๖} อจ.ทก. (ไทย) ๒๐/๑๔๒/๑๒๐. ดูเพิ่มเติมใน พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๖๒.

^{๒๗} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๖๙.

^{๒๘} อจ.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๓๕/๕๖.

^{๒๙} ส.ส. ๑๕/๒๔๖/๓๕๓. อจ.ปญจก. (ไทย) ๒๕/๑๘๘/๕๔๔.

^{๓๐} พระพุทธโฆสเถระ, วิสุทธิมรรค, ภาค ๒, แปลโดย สภาวิชาการมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วิสุทธิ. (ไทย) ๒/๖๘.

^{๓๑} ดูรายละเอียดใน ขุ.ธ.อ. (ไทย) ๖/๒๐๕-๒๑๑.

^{๓๒} ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๕๔/๑๔๔.

^{๓๓} ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓/ ๒๔.

เวรตัดกรรมกับเจ้ากรรมนายเวรที่ดีที่สุดมีคุณค่ามากเปรียบเสมือนการให้ธรรมทานเพราะฉะนั้นผู้บริหาร จึงไม่ควรผูกเวรกับใครเพราะนอกจากจะทำให้เสียเพื่อนร่วมงานร่วมธุรกิจแล้วยังเป็นการสร้างเจ้ากรรมนายเวรใหม่ให้กับตัวเองด้วย

๒. การบริหารตามหลักปียาจา คำพูดไพเราะหรือการใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานกับคนในครอบครัวจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกประทับใจและมีกำลังในการทำงานการใช้คำพูดมีประโยชน์ต่อการบริหารงานหรือต่อการดำเนินชีวิตเป็นอย่างยิ่งสุนทรภู่กวีเอกของโลกได้ประพันธ์บทกลอนเกี่ยวกับการใช้วาจาไว้หลายสำนวน ในชาดกมีเรื่อง โคนันทิวีสาล เป็นตัวอย่าง โคนันทิวีสาล เป็นสัตว์กตัญญูต่อเจ้าของเป็นวัวมีกำลังพิเศษสามารถลากเกวียนร้อยเล่มได้อยู่มาวันหนึ่งโคนันทิวีสาล คิดสงสารเจ้าของที่ลำบากทำงานหนักเพราะฐานะยากจนจึงบอกพราหมณ์ผู้เป็นเจ้าของว่าให้ไปทำพนันแข่งขันลากเกวียนที่บรรทุกของเต็มทุกเล่มจำนวนหนึ่งร้อยเล่มกับเศรษฐีว่าวัวของเขาสามารถลากเกวียนให้เคลื่อนที่จากเกวียนเล่มสุดท้ายไปถึงที่ที่เกวียนเล่มแรกจอดอยู่ได้เจ้าของก็ไปทำพนันแต่พอถึงวันแข่งขันเจ้าของกลับใช้วาจาไม่สุภาพกับโคตัวเองทั้งๆ ที่โคไม่เคยเป็นอย่างนั้นมาก่อน คือ ใช้คำว่า เจ้าโคโกงลากเกวียนไป โคได้ฟังแล้วก็หมดกำลังใจจึงยืนอยู่กับที่ไม่ยอมลากเกวียนไป ทำให้เจ้าของแพ้การพนันพอลกลับมาถึงบ้านเจ้าของเสียใจมากนั่งซึมเศร้าอยู่ โคนันทิวีสาล เห็นเจ้าของนั่งคอกด้วยความเสียใจ จึงเข้าไปลอบว่า พ่อไม่ต้องเสียใจให้ไปทำพนันใหม่ แต่คราวนี้พ่อต้องใช้คำพูดดีๆ ไม่ให้พูดว่า โคโกง เพราะเขาไม่ชอบ เจ้าของฟังแล้วจึงไปทำพนันใหม่ คราวนี้เจ้าของพูดกับโคด้วยคำไพเราะ ทำให้โคมีกำลังใจ ลากเกวียนไปได้รับชัยชนะ^{๓๔}

ปียาจาไม่ได้หมายความว่าวาจาอ่อนหวานเป็นที่รักแก่ผู้ฟังอย่างเดียววาจาที่เปล่งออกไปแล้วทำให้ผู้ฟังได้สติ ได้ข้อคิดสะกิดใจสามารถเปลี่ยนมุมมอง เปลี่ยนความคิดผิดเป็นความคิดถูกก็ถือว่าปียาจาเช่นเดียวกันยกตัวอย่างที่พระองค์ทรงใช้วาจาโต้ตอบข้อกล่าวหาของเวรภูษพราหมณ์ที่ไปกล่าวหาพระองค์ต่างๆ เช่นว่าพระองค์เป็นคนชอบกำจัดคือทำลายประเพณีเดิมๆ ของพวกพราหมณ์ พระองค์ทรงยอมรับว่าพระองค์ชอบกำจัด แต่ทรงกำจัดในความหมายของพระองค์คือชอบกำจัดกิเลส กำจัดความแข็งกระด้าง ความก้าวร้าว ด้วยการวางหลักพระวินัยให้พระสาวกได้ใช้เป็นเครื่องฝึกหัดปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีงามน่าเลื่อมใส ลีลาการใช้วาจาตอบโต้ในลักษณะอย่างนี้ของพระองค์ทำให้เวรภูษพราหมณ์ยอมรับนับถือและยอมมอบตัวเป็นสาวก รับเอาพระรัตนตรัยเป็นที่พึ่งตลอดไป^{๓๕}

๓. การบริหารตามหลักอรรถจริยา อรรถจริยา คือ การประพฤติให้เป็นประโยชน์ทั้งฝ่ายตนเองและคนอื่น หมายความว่า ต้องไม่ให้เสียประโยชน์ทั้งสองฝ่ายผู้บริหารต้องพัฒนาตนเองหรือสร้างฐานะของตนให้มั่นคงเสียก่อนและในขณะเดียวกันก็ไม่ละเลยประโยชน์ของเพื่อนร่วมงานหรือของคนรอบข้างหรือประโยชน์ที่เป็นสาธารณชนทั่วไปเช่นเข้าร่วมกิจกรรมส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอตามโอกาส อันควร ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนฝ่ายเดียวการทำอย่างนี้จะทำให้เพื่อนร่วมงานและคนรอบข้างเกิดความประทับใจแสดงถึงความมีน้ำใจของผู้บริหาร หรือผู้นำองค์กร ผู้นำครอบครัว เมื่อถึงคราวต้องทำประโยชน์ตนบ้างที่ต้องใช้คนช่วยเป็นจำนวนมากก็สามารถที่จะขอกำลังความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและคนรอบข้างได้และคนเหล่านั้นก็พร้อมที่จะช่วยเหลืออย่างภูมิใจอย่างเต็มใจ

^{๓๔} ข.ชา.อ. (ไทย) ๑/๕๐-๕๒.

^{๓๕} วิ.ม.อ. (ไทย) ๑/๑๐๐.

หรือถึงแม้ว่าการทำเพื่อประโยชน์ของคนอื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ก็เป็นการประพฤติดุประโยชน์ในความหมายนี้เหมือนกัน ในเรื่องนี้พระพุทธรองค์ทรงทำเป็นตัวอย่างมาแล้วตอนที่พระองค์ทรงบำรงภิกษุอาพาธรูปหนึ่ง พระองค์เห็นภิกษุอาพาธถูกพวกภิกษุทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังจึงเสด็จไปช่วยทำชำระร่างกายแล้วแสดงพระธรรมเทศนาให้ฟังหลังจากนั้นพระองค์จึงตรัสพระดำรัสว่าใครต้องการหรือปรารถนาจะอุปฐากพระองค์ขอให้อุปฐากภิกษุอาพาธแล้วรับสั่งให้ภิกษุดูแลกันและกัน เพราะว่าพวกเราได้สละครอบครัวญาติพี่น้องมาแล้ว ถ้าเราไม่ดูแลกันใครจะมาดูแล^{๓๖}

๔. การบริหารตามหลักสมานัตตตา สมานัตตตา คือ การนำตนเข้าไปเชื่อมสมานกับคนอื่น หรือการวางตนให้เสมอดันเสมอปลายกับคนอื่นไม่ว่าจะเป็นคนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ร่วมสถาบันต่างๆ ในอาฬวกสูตร ตอนที่พระองค์ไปปรมาณาฬวกยักษ์ดุร้าย พระองค์ทรงทำตามที่ยักษ์สั่ง คือ ยักษ์สั่งให้ทำอะไรพระองค์ก็ทำตาม ตอนแรกพระองค์ประทับอยู่ในที่พักของยักษ์ ยักษ์จึงสั่งให้พระองค์ออกมาจากที่พัก พระองค์ก็เสด็จออกมา ยักษ์สั่งให้พระองค์เข้าไป พระองค์ก็เสด็จเข้าไปทำอย่างนี้ถึงสามครั้ง ครั้งที่สี่ยักษ์สั่งพระองค์เหมือนเดิมแต่พระองค์ไม่ยอมทำตามแล้วบอกกับยักษ์ว่า เธอจะทำอะไรก็ตามฉันจะไม่ออกไปอีกแล้ว ยักษ์พูดว่า เขาจะจับพระองค์ที่เท้าแล้วขว้างไปปากฝั่งมหาสมุทรด้านโน้น พระองค์ตรัสว่า ในโลกนี้พร้อมทั้งเทวโลก มารโลก พรหมโลก พระองค์ยังไม่เห็นใครที่จะทำกับพระองค์ได้อย่างนั้น ว่าแล้วจึงสั่งให้ยักษ์ทำในสิ่งที่อยากทำ ยักษ์เห็นว่าคงทำอะไรพระพุทธรเจ้าไม่ได้จึงถามปัญหากับพระองค์ พระองค์แก้ปัญหาได้จนทำให้อาฬวกยักษ์พอใจและยอมเป็นสาวก^{๓๗}

จากตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า การลดความต้องการในส่วนของตนแล้วไปเพิ่มให้คนรอบข้างสามารถทำให้คนไม่ตกลายเป็นคนดีได้ ถึงแม้ว่าผู้ที่เราจะเพิ่มให้นั้นมีเจตนาไม่ดีก็ตาม การทำอย่างนั้นประสบความสำเร็จอย่างยิ่งใหญ่ดังอาฬวกยักษ์นี้ การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นเรื่องสำคัญในการผูกมิตรไมตรีกับผู้อื่นหรือกับคนรัก ตัวอย่างการนำตนเข้าไปสมานกับคนอื่น เช่น ภรรยากับสามี ภรรยาควรคอยสอบถามเอาใจใส่สามีและคอยให้กำลังใจ อาทิ ถ้าสามีกลับจากที่ทำงาน ภรรยาเห็นก็ควรจะเข้ามาทักทายด้วยถ้อยคำที่แสดงถึงความเป็นห่วง เช่นว่า งานเป็นอย่างไรบ้าง วันนี้เหนื่อยไหม งานหนักไหม มาเหนื่อยๆ ดื่มน้ำเย็นๆ สักแก้วก่อนนะ ว่าแล้วก็นำน้ำดื่มมาให้สามี ลักษณะอย่างนี้ เรียกว่าภรรยาเอาตัวเข้าไปสมานกับสามี หรือ กรณีบุตรธิดากับบิดามารดาเช่นลูกกลับจากโรงเรียนก่อนบิดามารดา ก็ช่วยทำงานบ้านรอ ถ้าเห็นบิดามารดากลับจากที่ทำงานก็ทักทายของตนไว้ก่อนเข้าไปไหว้และถามบิดามารดาด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนโยน อาทิ หวัดดีครับหวัดดีค่ะพ่อ แม่ วันนี้ทำงานเหนื่อยไหม ดื่มน้ำก่อนนะหรือทานของว่างก่อนนะ หนูจะจัดให้ หรือถามว่า พ่อ แม่ ปวดเมื่อยตรงไหน หนูจะนวดให้ อย่างนี้ถือว่า ลูกได้เอาตัวเองเข้าไปสมานกับพ่อแม่ ถ้าครอบครัวใดปฏิบัติอย่างนี้จะทำให้คนในครอบครัวมีความสุขอยู่ด้วยกันด้วย ความรัก ความเมตตา ต่อกันแต่ละคนก็จะมีกำลังในการทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่และงานก็จะประสบความสำเร็จ

^{๓๖} ตูรายละเอียดยใน พ.ร.อ. (ไทย) ๒/๑๗๗-๑๘๐.

^{๓๗} ตูรายละเอียดยใน พ.ร.อ. (ไทย) ๒๕/๑๘๑/๕๔๕.

สังคหวัตถุ ๔ คือหลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่คณะไว้ ให้ความสามัคคีกัน ประกอบด้วย^{๓๘}

๑. ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ด้วยปัจจัยสี่ หุ่น หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้ กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สามานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน

๓. อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวาย ช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมใน ด้านจริยธรรม

๔. สามานัตตตา เอาตัวเข้าสามาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาคให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดสอดคล้องเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า การนำหลักธรรม คำสอนทางพระพุทธศาสนา อันได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ คือ ๑)ทาน การให้ ๒)ปิยวาจา การรู้จักพูดจา ไพเราะอ่อนหวาน ๓) อุตถจริยา รู้จักเกื้อกูลกัน ๔) สามานัตตตา รู้จักการวางตนสม่ำเสมอและให้เข้ากับคนอื่น โดยหลักธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่างๆ ได้โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติอันได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ให้ความสำคัญเป็นกันเองและสนใจในทุกข้อสุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่น ชมเชย และสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและประพฤติดีและจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความรู้และสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ^{๓๙}

และมีนักวิชาการได้ให้ความหมายสอดคล้องว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่อง สงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้การเริ่มต้นด้วย การแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่อง ของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปัน เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการ ทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับ กาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญ มากต่อ

^{๓๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒,(กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด ,๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๓๙} นิติธัญญา สนั่นเมือง,คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพตติผิตวินัยตาม บทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕, (กรุงเทพมหานคร : ชุมชุมสหกรณ์การเกษตร แห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

การจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการ ความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อรรถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็น สิ่งที่ทำให้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใด สามารถปลูกฝัง ให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่ง ของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ใน เรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่นๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กร เป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความ สม่่าเสมอจริงใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกลดอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็น การสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกันหรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่างๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยน เรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะ ผลักดันให้คนในองค์กร เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่่าเสมอในการร่วมแบ่งปัน ความรู้ต่าง ๆ จะช่วยให้ การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความ สม่่าเสมอจริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำ ประสบผลสำเร็จก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมี ข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น^{๔๐}

หลักการบริหารคนยังมีสิ่งลึกลับอีก อย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจเราไว้อใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะ ทั่ว ๆ ไป เรื่อง สังคหวัตถุ-การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่-การพูดจาไพเราะ-การบำเพ็ญประโยชน์-การทำตัว ให้เป็นเกลอ หรือเป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความมั่งคั่งในความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน อันเป็นเครื่องหวงเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้^{๔๑}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพชรธณี ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึง ต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้นมีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เรายังต้องทำตนให้เสมอดันเสมอปลายด้วย คือ เคารพตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดิบได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัว

^{๔๐} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต , ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ , (๒๕๕๐), ๔๓ – ๔๖.

^{๔๑} พุทธทาสภิกขุ , บริหารธุรกิจแบบพุทธ, (กรุงเทพมหานคร : อตัมมโย, มปป., ๒๕๓๒), หน้า ๑๕.

เหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ เรา มีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็คงจะเป็นที่รัก ที่พอใจของทุกคนรอบข้าง ดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวี ผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๔๒}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้นนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาค ถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถาม หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถก บัณฑิตของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ น้อยอย่างไร หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ เหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่ อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วย การประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภกทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจนๆ พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถก บัณฑิตของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล” หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัด ชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เราใจให้อาจหาญแก้มกล้า ปลอดภัยใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรมิกถาแล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อถจริยา (การประพาสประโยชน์) สมานัตตดา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคฺลิจดกันเป็นรูป ตาข้างดงามน่าดูน่าชม และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมี พระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดูเสียงร้องของนกการเวก ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอถจริยา และสมานัตตदानั้นจะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้อง บริวารมากมาย รวมถึงพระราชมหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุก ภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปไหนย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดีนอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

^{๔๒} อ.อ.ก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗. ๒๙ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

๑. ช่วยให้ผู้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควร

แก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี

๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคมจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็น หลักธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคี สร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงาน และสมานัตตตา คือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตน การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

จากการให้แนวคิดของหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อใช้อธิบาย ความต้องการของประชาชนในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๖ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษเกี่ยวกับความหมายหลักสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๐, หน้า ๒๕)	๑. ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ายิน ๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วย แรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ ๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ วางตนเสมอต้นเสมอ ปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย
อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ,(๒๕๕๐, หน้า ๔๓ – ๔๖)	๑. ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ ๒. ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ ๓. อตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความ ช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔. สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย

	การเป็นผู้มีความ สม่่าเสมอ จริ่งใจต่อกัน
พุทธทาสภิกขุ ,(๒๕๓๒, หน้า ๑๕.)	สังคหวัตถุ คือ ๑. การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ๒. การพูดจาไพเราะ ๓. การบำเพ็ญประโยชน์ ๔. การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็น นาย หรือเรียกว่าความม่งดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและ กัน

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผู้ให้ความหมายโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๔.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อดำเนินงานและพัฒนาท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี ๔ ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และรูปแบบพิเศษ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา ส่วนการโยธา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการ

สาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและ อบต. รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๔๗๖ ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะ เป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๘๑ ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. ๒๔๘๑ ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัด ไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญ ของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่ง ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๔๙๕

กรุงเทพมหานคร เป็นเขตปกครองพิเศษของประเทศไทย มีได้มีสถานะเป็นจังหวัด คำว่า กรุงเทพมหานคร นั้นยังใช้เรียกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานครอีกด้วย ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง ในสมัยอาณาจักรอยุธยา กรุงเทพมหานครยังเป็นเพียงสถานีการค้าขนาดเล็กอยู่ที่ปากแม่น้ำเจ้าพระยา ต่อมา มีขนาดเพิ่มขึ้นและเป็นที่ตั้งของเมืองหลวงสองแห่งคือ กรุงธนบุรีในปี พ.ศ. ๒๓๑๑ และกรุงรัตนโกสินทร์ใน พ.ศ. ๒๓๒๕ กรุงเทพมหานครเป็นเวทีกลางของการต่อสู้ทางการเมืองของประเทศตลอดคริสต์ศตวรรษที่ ๒๐ นครเติบโตอย่างรวดเร็วและปัจจุบันมีผลกระทบสำคัญต่อการเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา สื่อและสังคมสมัยใหม่ของไทย นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางการขนส่งและสาธารณสุขระหว่างประเทศ และกำลังเติบโตเป็นศูนย์กลางศิลปะ และการบันเทิงในภูมิภาค การเติบโตอย่างรวดเร็วของกรุงเทพมหานครขาดการวางแผนเมือง ทำให้ระบบโครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอ ถนนที่จำกัดและการใช้รถส่วนบุคคลอย่างกว้างขวาง ส่งผลให้เกิดปัญหาจราจรแออัดเรื้อรัง

เมืองพัทยา เป็นเขตปกครองพิเศษแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดชลบุรี มีระดับเทียบเท่ากับเทศบาลนคร จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีหาดทรายและชายทะเล ซึ่งมีชื่อเสียงระดับนานาชาติ โดยแบ่งส่วนภายในของเมืองเป็น ๔ ส่วนได้แก่ พัทยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ และหาดจอมเทียน

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. ๑๑๖ (พ.ศ. ๒๔๔๐) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. ๑๑๖ ในส่วนภูมิภาค และมีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ. ๑๒๔

(พ.ศ. ๒๔๔๘) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๗๖ โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี่ยังมีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๓ ในปัจจุบันเทศบาลทั่วประเทศมีจำนวนประมาณสองพันแห่ง ๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๓๒ กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศกำหนดให้ ๒๔ เมษายน เป็นวันเทศบาล

เทศบาลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไปและมีรายได้พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ การจัดตั้งเทศบาลนครกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนครตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (ฉบับล่าสุด) ปัจจุบันมีเทศบาลนครอยู่ ๓๐ แห่งทั่วประเทศ (ไม่นับรวมกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) เทศบาลนครแห่งแรกของไทย ๓ แห่งคือเทศบาลนครกรุงเทพ เทศบาลนครธนบุรี และเทศบาลนครเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ ต่อมาเทศบาลนครกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรีได้ถูกยุบรวมกันเป็นเทศบาลนครหลวงในปี พ.ศ. ๒๕๑๔ และในปี พ.ศ. ๒๕๑๕ เทศบาลนครหลวงได้ถูกยุบพร้อมกับจังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรีเพื่อจัดตั้งกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นเทศบาลจึงเหลือแต่เพียงเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเทศบาลนครแห่งแรกในส่วนภูมิภาค จนกระทั่งปี พ.ศ. ๒๕๓๗ จึงมีการจัดตั้งเทศบาลนครแห่งที่สองในส่วนภูมิภาคคือเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และเทศบาลนครอื่น ๆ มาตามลำดับ เทศบาลนครประกอบด้วยนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลที่มีสมาชิกจำนวน ๒๔ คนมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลและมีรองนายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี นอกจากนี้ยังมีสำนักงานเทศบาลซึ่งมีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้าพนักงานเทศบาล ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการและหน่วยงานให้บริการประชาชนภายใต้การบังคับบัญชาของนายกเทศมนตรี

เทศบาลเมือง เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ท้องถิ่นที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองนั้น คือ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด เช่น เทศบาลเมืองเพชรบุรี (ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี) เทศบาลเมืองสระแก้ว (ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดสระแก้ว) หรือท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรมากกว่า ๑๐,๐๐๐ คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่ก็มีท้องถิ่นบางแห่งที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดและมีจำนวน

ประชากรไม่ถึง ๑๐,๐๐๐ คน แต่ก็มีฐานะเป็นเทศบาลเมือง เนื่องจากได้รับการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเทศบาลสมัยแรก ๆ ซึ่งวางเกณฑ์ต่างจากปัจจุบัน เช่น เทศบาลเมืองเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เทศบาลเมืองหลายแห่งมีฐานะเดิมเป็นเทศบาลตำบล เช่น เทศบาลตำบลหัวหิน เทศบาลตำบลชะอำ ที่ต่อมาได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองชะอำตามลำดับ แต่ก็มีบางแห่งที่ได้รับการยกฐานะข้ามขั้นจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาโดยไม่เป็นเทศบาลตำบลมาก่อน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองปรังพำ, องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งตำเสา จังหวัดสงขลา ที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองทุ่งตำเสา ทั้งนี้ หากท้องถิ่นใดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองไปแล้วเป็นเวลา ๑ ปี ตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนันในท้องถิ่นนั้น ๆ จะถูกยกเลิกไปด้วย นอกจากเทศบาลเมืองอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะมีชื่อเรียกตามชื่อจังหวัดแล้ว (ยกเว้นตัวจังหวัดที่เป็นเทศบาลนครแล้วจำนวน ๒๒ จังหวัด และตัวจังหวัดสุโขทัยซึ่งมีชื่อว่า เทศบาลเมืองสุโขทัยธานี) เทศบาลเมืองที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอโดยทั่วไปมักมีชื่อตามชื่ออำเภอหรือตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ เช่น เขตเทศบาลเมืองสวรรคโลก ครอบคลุมเขตตำบลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย แต่ก็มีบางแห่งที่ไม่ใช้ชื่ออำเภอหรือตำบลเป็นชื่อ เช่น เขตเทศบาลเมืองลัดหลวง ครอบคลุมเขตตำบลบางพึ่ง ตำบลบางจาก และตำบลบางครุ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เทศบาลเมืองมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๘ คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภท เทศบาล และได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายซึ่งสามารถพิจารณาจากเอกสารและนักวิชาการ ดังนี้

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนน และท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษา

วัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบลแหลมฉบังที่ตั้งอยู่ในตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เทศบาลตำบล กม.๕ ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้เทศบาลตำบลอาจมีชื่อซ้ำกันได้ เช่น เทศบาลตำบลบางเลน (จังหวัดนครปฐม) กับ เทศบาลตำบลบางเลน (จังหวัดนนทบุรี) นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้น จนมีประชากรในพื้นที่ถึง ๑๐,๐๐๐ คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ

การปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอแต่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็คือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมีการทดลองรูปแบบเมืองพัทยาแต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทยบริหารตามรูปแบบของเทศบาลนคร ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้

มาตรา ๗๘ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ของเทศบาลนั้น ๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ มาตรา ๙, ๑๐, ๑๑ ได้กำหนดขนาดเทศบาลดังนี้

มาตรา ๙ เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา ๑๐ เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตาม

พระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา ๑๑ เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎร ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป ซึ่งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วยโครงสร้างเทศบาล

หลักการของเทศบาล

๑. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน

๒. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน

๓. มีงบประมาณและรายได้เป็นของตนเอง

๔. คณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมด หรือบางส่วน

โครงสร้างของเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลหรือการจัดองค์การของเทศบาล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล

๒. ฝ่ายบริหาร หรือคณะเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่จำเป็นต้องมีองค์การเพิ่มขึ้นเพื่อประสิทธิภาพของการบริหารพัฒนาบริการ คือพนักงานเทศบาล

สภาเทศบาลหรือฝ่ายนิติบัญญัติ สภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของคณะเทศมนตรี สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกเทศบาล หรือเรียกโดยย่อว่า สท. สมาชิกเหล่านี้ได้รับการเลือกตั้งจากราษฎรในท้องถิ่น และดำรงตำแหน่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของราษฎรในท้องถิ่นตามวาระ คือ ๔ ปี จำนวนของสมาชิกเทศบาลในแต่ละเทศบาลจะไม่เท่ากัน จำนวนมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ

๑. เทศบาลตำบลมีสมาชิกเทศบาล ๑๒ คน

๒. เทศบาลเมืองมีสมาชิกเทศบาล ๑๘ คน

๓. เทศบาลนครมีสมาชิกเทศบาล ๒๔ คน

องค์ประกอบของเทศบาล

๑. สภาเทศบาล สมาชิกจำนวน ๑๒ คน มาจากการเลือกตั้ง

- ประธานสภาเทศบาล มาจากการคัดเลือกสมาชิกสภาและนายอำเภอแต่งตั้งตามมติสภา

- รองประธานสภา มาจากการคัดเลือกสมาชิกสภา และประธานสภาแต่งตั้งตามมติสภา

๒. ฝ่ายบริหาร

- นายกเทศมนตรี จำนวน ๑ คน มาจากการเลือกตั้ง

- รองนายกเทศมนตรี จำนวน ๒ คน มาจากนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง

- เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน ๑ คน มาจากนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง

- ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน ๑ คน มาจากนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

๑. เพื่อประสิทธิภาพในการบริหาร
๒. ประหยัด
๓. แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
๔. เป็นโรงเรียนฝึกหัดสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

๑. ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่นเพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าคนภายนอก

๒. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้การปกครองระดับชาติ

๓. แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตรากำลังคน

๔. หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรงและมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯ และมีความรับผิดชอบต่อประชาชน

๕. นอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง^{๔๓}

จากความหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นักวิชาการต่างๆ ได้แสดงทัศนะเอาไว้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ ประมวลความหมายหลัก เพื่อประกอบการศึกษาความหมายเกี่ยวกับเทศบาล โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗

ตารางที่ ๒.๗ ความหมายหลักที่นักวิชาการหรือนักวิจัยทำการศึกษาความหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
www.wikipedia.org/wiki/การปกครองส่วนท้องถิ่น . (๒๕๕๙).	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี ๔ ประเภท คือ ๑. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ๒. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๓. เทศบาล (ทต.) ๔. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

๒.๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าเทศบาลมีผู้ให้ความหมายโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดเรื่องการจัดตั้งเทศบาล เริ่มปรากฏตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ ๖ ในรูปของธรรมนูญลักษณะปกครองคณะนคราภิบาล พ.ศ. ๒๔๖๑ โดยใช้กับเมืองจำลอง คือ “ดุสิตธานี”^{๔๔} ก่อนการ

^{๔๓} องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, “ความหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : th.wikipedia.org/wiki [๑๒ ก.ย. ๒๕๕๗].

เปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.๒๔๗๕ พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีความคิดว่า ประเทศไทยควรได้มีการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเองเช่นเดียวกับในประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมีระบบการปกครองท้องถิ่นแบบ municipality ซึ่งหมายถึงการให้ประชาชนเลือกตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลขึ้นมาบริหารกิจการของประชาชนในท้องถิ่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และสาธารณูปโภคต่าง ๆ เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๔๗๐ จึงได้ตั้งคณะทำงานขึ้นศึกษาความเหมาะสมของการใช้ระบบการปกครองรูปแบบ municipality หรือประชาธิปไตย คณะทำงานชุดนี้ได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ในประเทศที่มีการจัดการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบนี้ ในประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ ชวา ฮองกง และฟิลิปปินส์ ซึ่งผลการศึกษาได้ข้อเสนอว่า^{๔๔}

๑. จัดตั้งเทศบาลนั้นทำได้ง่าย เพราะราษฎรต้องการความก้าวหน้าอยู่แล้วแต่การจะแก้ไขให้เทศบาล พ้นจากการควบคุมเสียเลยนั้นไม่สมควร

๒. ควรแก้ไขการควบคุมการเงินให้สมบูรณ์อยู่ในความควบคุม และเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลเช่นเดียวกับในประเทศฟิลิปปินส์ ของไทยก็ควรอยู่ในความควบคุมดูแล และตรวจตราของคลังมณฑล

๓. ควรจะจัดตั้งกรมควบคุมเทศบาล ให้อยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ไม่ควรให้อยู่ในการควบคุมของกรมสาธารณสุข

๔. ควรให้กรมที่ควบคุมเทศบาล ติดต่อกับเทศบาลอย่างใกล้ชิดตรวจสอบความเป็นไปของเทศบาลเสมอ ๆ และเมื่อได้รับมอบหน้าที่ตามบัญชีให้กับรัฐบาลแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องอยู่ในกรมนี้

๕. ให้รัฐบาลเข้าควบคุม โดยให้เทศบัญญัติ และงบประมาณต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยก่อนกรมต้องแนะนำการสาธารณูปโภค และผังเมืองโดยด่วน

๖. ควรแบ่งเทศบาลออกเป็น ๓ ชั้นโดยอาศัยหลักรายได้ และจำนวนของราษฎรให้มีบทบัญญัติยกฐานะ หรือลดฐานะของเทศบาลได้ในเมื่อรายได้ และราษฎรของเทศบาลนั้นมากขึ้นหรือลดลง

๗. ควรให้มีการเลือกตั้งสมาชิกที่ไม่ได้เป็นข้าราชการกำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ที่มีสิทธิออกเสียง โดยจะต้องอยู่ในเขตเทศบาลไม่น้อยกว่า ๑ ปี และเสียภาษีถึงจำนวนที่กำหนดไว้

๘. ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ปลัดจังหวัด สาธารณสุขจังหวัด นายอำเภอ และสมาชิกอีก ๔ คนซึ่งเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการ เทศบาลชั้น ๒ และ ๓ ให้มีสมาชิกเลือกตั้งร่วมด้วยเพียง ๑-๒ คนจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการศึกษาความเป็นไปได้ ได้นำไปสู่การร่างพระราชบัญญัติเทศบาลซึ่งมี หม่อมเจ้าสกลวรรณกร วรวรรณ เป็นประธาน ซึ่งที่ประชุมเสนอบทได้ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๔๗๓ หลังจากนั้นได้ส่งไปให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาอีกครั้งหนึ่งแต่ยังไม่ได้ประกาศใช้ก็เกิดการปฏิวัติ พ.ศ. ๒๔๗๕ โดยคณะราษฎรเสียก่อน

^{๔๔} สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันนโยบายศึกษา, พิมพ์ที่บริษัทสุโขมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๙.

^{๔๕} วิชชุกร นาคธน, “การเมืองการปกครอง”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : www.human.aru.ac.th/ [๓ พฤษภาคม ๒๕๕๘].

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ คณะราษฎร มีนโยบายกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน และเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีความเหมาะสมและเป็นรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นิยมกันโดยแพร่หลายในยุโรป และประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าในตะวันตกจึงได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๗๖ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงรูปแบบเดียวที่ปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช ๒๔๗๖

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๗๖ ได้กำหนดให้มีเทศบาล ๓ ประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยเรียงลำดับจากท้องที่ที่มีความเจริญน้อย ไปสู่ท้องที่ที่มีความเจริญมากขึ้นตามลำดับโดยกำหนดให้เทศบาลทุกประเภทมีฐานะเป็นนิติบุคคล และรัฐบาลมีนโยบายเบื้องต้นที่จะจัดตั้งเทศบาลให้ครบทุกตำบลในราชอาณาจักรซึ่งมีอยู่ ๔,๘๐๐ ตำบลแต่ในที่สุดก็ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย คงมีท้องที่ต่าง ๆ ที่ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลไม่มากนัก กล่าวคือช่วงปี พ.ศ. ๒๔๗๘-๒๔๘๐ จัดตั้งได้เพียง ๙๕ แห่งเท่านั้น สาเหตุเนื่องมาจากเทศบาลแต่ละแห่งมีสภาพสังคม เศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมากบางเทศบาลมีรายได้น้อยมากไม่พอต่อการบริหารกิจการของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนั้นประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอจึงทำให้การบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ออกหมายไว้ต่อมาใน พ.ศ. ๒๔๘๑ และ พ.ศ. ๒๔๘๖ ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๑ ตามลำดับ

มีความสอดคล้องกับที่กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องที่ในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษานี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้ก่อน และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”^{๔๖} สาระสำคัญของการปกครองรูปแบบเทศบาล ตามพระราชบัญญัติ เทศบาล พุทธศักราช ๒๔๗๖ ได้แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นๆ (มาตรา ๗)^{๔๗} ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร จึงเป็นรูปแบบการปกครอง ที่เกิดจากกระบอบการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรม

^{๔๖} ปธาน สุวรรณมงคล, รศ. ดร.,สถาบันและกระบวนกรทางการเมืองไทย, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, ๒๕๔๘), หน้า ๓๐๑.

^{๔๗} ทองอาณ พาทิสง, “ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น” (กรุงเทพมหานคร : วิ.เจ.พรินติ้ง, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓๐-๑๔๒.

ต่างๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาท้องถิ่นของตน^{๔๘} เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้ามีอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน^{๔๙}

สรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลเริ่มตั้งแต่ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ จนมาถึงก่อนการปฏิวัติของคณะราษฎรเพื่อเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ ปีพุทธศักราช ๒๔๗๕ ในสมัยของ พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๗ พระองค์ทรงมีความคิดว่าประเทศไทยควรได้มีการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนจะมีการปกครองระบอบรัฐสภา

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลที่นักวิชาการต่างๆ ได้แสดงทัศนะเอาไว้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลความหมายหลัก เพื่อประกอบการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗

ตารางที่ ๒.๘ แนวคิดหลักที่นักวิชาการหรือนักวิจัยทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
สนิท จรอนันต์, (๒๕๔๓, หน้า ๒๙)	สมัยรัชกาลที่ ๖ ในรูปของธรรมนูญลักษณะปกครองคณะนคราภิบาล พ.ศ. ๒๔๖๑ โดยใช้กับเมืองจำลอง คือ “ดุสิตธานี”
วิชชุกร นาคชน, (www.human.aru.ac.th/)	๑. พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีความคิดว่าประเทศไทยควรได้มีการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง ๒. พ.ศ. ๒๔๗๐ ตั้งคณะทำงานศึกษาความเหมาะสมของการใช้ระบบการปกครองรูปแบบ municipality หรือประชาธิปไตย ๓. หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง คณะราษฎรมีนโยบายกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน ๔. พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช

^{๔๘} ประหยัด หงษ์ทองคำ, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๓), หน้า ๑๐-๑๒.

^{๔๙} โกวิท พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๔๔), หน้า ๒๐.

	๒๔๗๖ ได้กำหนดให้มีเทศบาล ๓ ประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร
ปธาน สุวรรณมงคล,(๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑)	๑. พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔ ให้โอกาสประชาชนเรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่นก่อน เพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบอบรัฐสภาในภายหลัง
ทองอาน พาโทสง,(๒๕๔๙, หน้า ๑๓๐-๑๔๒)	๑. พ.ร.บ. เทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ กำหนดให้ท้องถิ่นยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนครตามความเหมาะสม ๒.ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และ กฎหมายอื่นๆ (มาตรา ๗)
ประหยัด หงษ์ทองคำ,(๒๕๒๓, หน้า ๑๐-๑๒)	๑. เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากกระบอบการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น ๒. เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วย
โกวิทย์ พวงงาม, (๒๕๔๔,หน้า ๒๐)	๑. ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน ๒. เป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน ๓. เกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง ๔. เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตนเอง

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

สภาพโดยทั่วไป ตำบลศรีเตี้ยตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน มีการปกครองแบ่งเป็น ๕ หมู่บ้าน ต่อมาได้มีการยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๓๙ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ โดยประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๙ และต่อมาได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลศรีเตี้ย เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ และมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ปัจจุบันมีหมู่บ้านรับผิดชอบจำนวน ๙ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๑ บ้านหลายแก้ว หมู่ที่ ๒ บ้านสันปูเลย หมู่ที่ ๓ บ้านศรีเตี้ย หมู่ที่ ๔ บ้านหนองสะลิง หมู่ที่ ๕ บ้านดงขี้เหล็ก หมู่ที่ ๖ บ้านศรีเจริญ หมู่ที่ ๗ บ้านศรีลาภรณ์ หมู่ที่ ๘ บ้านดงมะปิงหวานและหมู่ที่ ๙ บ้านศรีปทุม มีการแบ่งการปกครองออกเป็น ๒ เขต คือ เขตที่ ๑ คือ หมู่ที่ ๒,๓,๖,๗ และ หมู่ที่ ๘ และเขตที่ ๒ คือ หมู่ที่ ๑,๔,๕, และ หมู่ที่ ๙ สมาชิกสภาเทศบาลเขตละ ๖ คน รวมทั้ง ๒ เขต มีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๑๒ คน โดยมีคณะผู้ท้องถิ่น จำนวน ๕ คน คือ นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย จำนวน ๑ คน ,รองนายกเทศมนตรี จำนวน ๒ คน ,เลขานุการนายก จำนวน ๑ คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน ๑ คน นายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑^{๕๐}

อาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับ ตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง

ทิศใต้ติดต่อกับ ตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง

ทิศตะวันตกติดต่อกับ ตำบลหนองปลาสุย อำเภอบ้านโฮ่ง

ทิศตะวันออกติดต่อกับ ตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง

โครงสร้างของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ดังนี้

๑. นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยตำแหน่ง

๒. รองนายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย เป็น รองผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาจากการแต่งตั้ง จำนวน ๒ คน

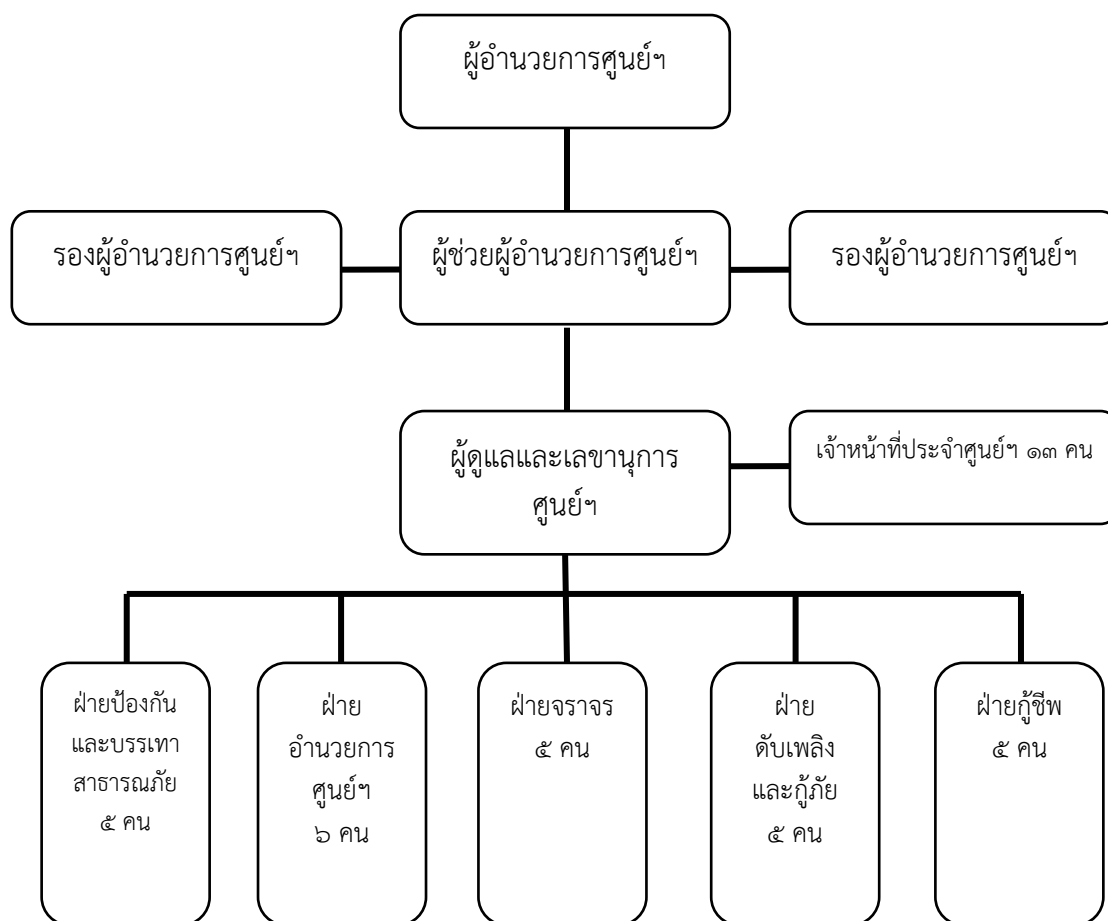
๓. ปลัดเทศบาลตำบลศรีเตี้ย เป็น ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยตำแหน่ง

๔. เจ้าหน้าที่/เจ้าพนักงาน/นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็น ผู้ดูแลและเลขานุการศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตำบลศรีเตี้ย โดยตำแหน่ง

๕. เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีเตี้ย เป็น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยตำแหน่ง จำนวน ๑๓ คน

๖. สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลศรีเตี้ย (อปพร.) เป็น สมาชิกฝ่ายต่างๆศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลศรีเตี้ย โดยตำแหน่งจำนวน ๒๖ คน ดังแผนภาพที่ ๒.๑

^{๕๐} สำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย, “ประวัติการก่อตั้ง พ.ศ.๒๕๕๒”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : www.sritia.go.th [๑๒ ก.ย. ๒๕๕๗].



แผนภาพที่ ๒.๑ โครงสร้างของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลศรีเตี้ย

การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ยตามภารกิจและหน้าที่ ได้เริ่มให้บริการนับตั้งแต่ได้ก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเตี้ยเป็นต้นมา ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยในพื้นที่และพื้นที่ข้างเคียง ดังนี้

๑. ป้องกันภัยพิบัติต่างๆ เช่น การตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฉพาะกิจ ดูแลและอำนวยความสะดวกการจราจร การสร้างแนวป้องกันตลิ่งพังทลาย การเฝ้าระวังสถานการณ์ การเกิดวาตภัยในช่วงฤดูร้อน (เดือน มีนาคม – พฤษภาคม) การเกิดน้ำป่าไหลหลากและดินโคลนถล่ม (เดือน มิถุนายน – พฤศจิกายน) การเกิดสภาพอากาศหนาวและอัคคีภัย (เดือน ธันวาคม – กุมภาพันธ์)

๒. การระงับเหตุในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การระงับเหตุเพลิงไหม้ การช่วยเหลือและอพยพผู้ประสบภัย จากอุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย ภัยแล้งขาดแคลนน้ำ อากาศหนาวฉับพลัน และอุบัติเหตุบนท้องถนน

๓. การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัย วัสดุสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติตามระเบียบและหลักเกณฑ์ของกระทรวงการคลัง เพื่อให้ผู้ประสบภัยสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

๔. การให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉินตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่น การรักษาพยาบาล ณ จุดที่เกิดเหตุ และนำส่งโรงพยาบาล การนำส่งผู้ป่วยที่เกิดสภาวะฉุกเฉิน และการรับ-ส่งผู้ป่วยกรณีรักษาต่อที่บ้าน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์กู้ชีพ ดังนี้^{๕๑}

๑. การเจ็บป่วยฉุกเฉินและการพบเหตุ (Detection) การเจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นเหตุที่เกิดขึ้นเกินอย่างไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ แม้ว่าจะสามารถเตรียมการป้องกันไว้ ได้ก็ตาม การที่สามารถบอกได้ว่าเหตุนั้นๆ เป็นเหตุฉุกเฉินควรขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องที่สำคัญมาก อาจเป็นผู้เจ็บป่วยเองหรือคนข้างเคียงหรือผู้ประสบเหตุ เป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งต่อชีวิตของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

๒. การแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ (Reporting) การแจ้งเหตุที่รวดเร็ว ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีหมายเลขที่จำได้ง่ายเป็นประตูเข้าไปสู่การช่วยเหลือที่เป็นระบบ ผู้แจ้งเหตุควรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถในการให้การดูแลขั้นต้นตามความเหมาะสม

๓. การออกปฏิบัติการของหน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน (Response) หน่วยปฏิบัติการซึ่งโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ

ระดับ Advanced Life Support

ระดับ Basic Life Support

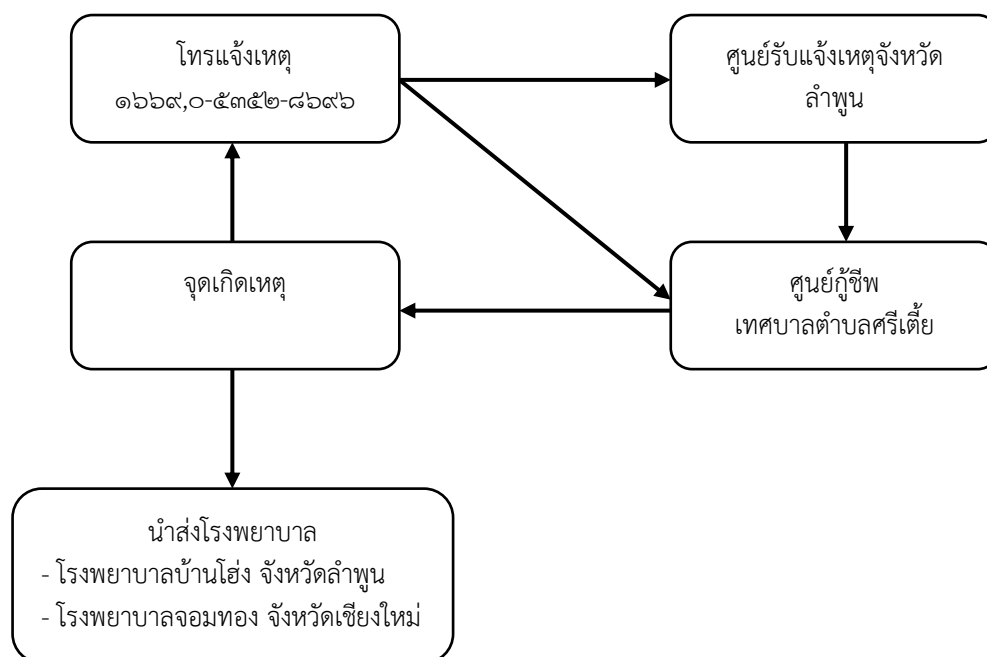
ศูนย์รับแจ้งเหตุจะต้องคัดแยกระดับความรุนแรงหรือความต้องการของเหตุและสั่งการให้หน่วยปฏิบัติการที่เหมาะสม ออกปฏิบัติการ

๔. การรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ(On scene care)การประเมินสภาพแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยของตนและคณะ ประเมินสภาพผู้เจ็บป่วยเพื่อให้การดูแลรักษาตามความเหมาะสม ให้การรักษาพยาบาลฉุกเฉินตามที่ได้รับมอบหมายจากแพทย์ผู้ควบคุมระบบไม่เสียเวลา ณ จุดที่เกิดเหตุ นานจนเป็นผลเสียต่อผู้ป่วย ผู้ป่วยบาดเจ็บจากอุบัติเหตุจะเน้นความรวดเร็วและวิธีการลำเลียงให้ถูกวิธี

๕. การลำเลียงขนย้ายและการดูแลระหว่างนำส่ง (Care in transit) ไม่ทำให้เกิดการบาดเจ็บซ้ำเติมต่อผู้เจ็บป่วย ผู้ลำเลียงขนย้ายจะต้องผ่านการฝึกอบรมเทคนิควิธีมาเป็นอย่างดี ขณะขนย้ายจะต้องมีการประเมินสภาพผู้เจ็บป่วยเป็นระยะ ๆ ปฏิบัติการบางอย่างอาจอาจกระทำบนรถในขณะลำเลียงนำส่งได้ เช่นการทำแผล การตามส่วนที่มีความสำคัญลำดับรองลงมา

๖. การนำส่งสถานพยาบาล (Transfer to definitive care) การนำส่งไปยังสถานที่ใดเป็นการชี้ชะตาชีวิตและมีผลต่อผู้เจ็บป่วยได้เป็นอย่างมากควรคำนึงถึง เวลาที่อาจจะต้องเสียไป ความสามารถของสถานพยาบาล ความพร้อมของสถานพยาบาล ระยะทาง ประวัติอดีต สิทธิและความต้องการของผู้ป่วย การดำเนินการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ดังแผนภาพที่ ๒.๒

^{๕๑} ผศ.ดร.วรรณรา ชื่นวัฒนา และ ผศ.ดร.ชูชีพ เปียदनอก ,“การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)”, การวิจัยเชิงพรรณนา, (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) : กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๕), (อัดสำเนา)



แผนภาพที่ ๒.๒ แผนภาพขั้นตอนการดำเนินการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์กู้ชีพเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารตลอดจนแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการวิจัยเรื่อง การให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีรายละเอียดที่จะศึกษา ดังนี้

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการประชาชนในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

พระมหาสมโภชน์ กุสโล (แดงสวัสดิ์) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนที่มีต่อการปฏิบัติตามวินัยของนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพระประแดง ผลการวิจัย ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนที่มีต่อการปฏิบัติตามวินัยของนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพระประแดง พบว่าความคิดเห็นของบุคลากร ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนที่มีต่อการปฏิบัติตามวินัยของนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพระประแดง ด้านวินัยการเรียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๓๔) ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๖๖) สรุป ความคิดเห็นของบุคลากร ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนที่มีต่อการปฏิบัติตาม

วินัยของนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพระประแดง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๕๐) ความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามวินัยของนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพระประแดง ด้านวินัยการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๔๘) ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๗๐) สรุปความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามวินัยของนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพระประแดง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๕๓) ข้อเสนอแนะ ๑) ควรศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติ และการส่งเสริมวินัยของนักเรียนทุกระดับการศึกษา ๒) ควรศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติและส่งเสริมวินัยของนักเรียนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของนักเรียน^{๕๒}

พระครูใบฎีกาสุนันท์ สุวิชาโน (สอนเล็ก) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการการศึกษาตามแนววิถีพุทธ : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดขมิ้นมิตร อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นผู้ปกครอง มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท และระดับชั้นที่บุตรหลานเรียนคือระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ ความคิดเห็นของครูและผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาตามแนววิถีพุทธของโรงเรียนวัดขมิ้นมิตร คือ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านกิจการนักเรียน ด้านธุรการ การเงิน และพัสดุ ด้านอาคารสถานที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และด้านจริยธรรมคุณธรรมพบว่า ครูและผู้ปกครองนักเรียนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการศึกษาตามแนววิถีพุทธของโรงเรียนวัดขมิ้นมิตร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน^{๕๓}

สมจิตร ไช้มุก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของครูที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง ๓๑-๓๙ ปี มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง ๑๖-๒๐ ปี ความคิดเห็นของครูที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองสระบุรี พบว่าอยู่ระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและโอกาส ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ครูมีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน ยกเว้นวุฒิการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน แนวทางเกี่ยวกับการสร้างขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

^{๕๒} พระมหาสมโภชน์ กุสโล (แดงสวัสดิ์), “ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงเรียนที่มีต่อการปฏิบัติตามวินัยของนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพระประแดง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๕๓} พระครูใบฎีกาสุนันท์ สุวิชาโน (สอนเล็ก), “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการการศึกษาตามแนววิถีพุทธ : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดขมิ้นมิตร อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชามีความเป็นกลางกับผู้ใต้บังคับบัญชาบ้าง ด้านความมั่นคงและโอกาสมีความทั่วถึงและเป็นธรรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรจะจริงใจและและเป็นทีไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลควรมีการเก็บที่ต้นสังกัดเลยไม่ควรให้สำรองจ่ายก่อนเพราะการเบิกจ่ายล่าช้า ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีเบี้ยเลี้ยงในการทำกิจกรรมต่างๆ ด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานส่งเสริมการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่อง^{๕๔}

พระคำพุด พุทธโร (แก้วพมมา) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเมตตา อยู่ในระดับมาก ด้านกรุณา อยู่ในระดับมาก ด้านมุทิตา อยู่ในระดับมาก ด้านอุเบกขาอยู่ในระดับมาก ๒) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยบุคคลได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง บุคลากร มีความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทั้ง ๔ ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผลวิจัยพบว่า ด้านเมตตา พบว่า มีปัญหารายบุคคลเอาความคิดของตนเองเป็นใหญ่ และผู้บริหารสถานศึกษาคิดแต่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม ,ด้านกรุณา พบว่า บุคลากรบางท่านเข้าใจผิดว่าความกรุณาจะต้องได้รับจากผู้บริหารสถานศึกษาเท่านั้น แต่ความการทำงานร่วมกันต้องมีความกรุณาซึ่งกันและกัน, ด้านมุทิตา พบว่า มีผู้บริหารบางท่านเลือกที่จะแสดงความยินดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้นเมื่อได้รับความสำเร็จในหน้าที่การงาน เลื่อนขั้นได้ตำแหน่ง,ด้านอุเบกขา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ใต้บังคับบัญชาบางท่านยังมีความอิจฉาเห็นผิดเป็นถูกไม่ค่อยให้ความยาเกรงไม่เคารพ ซึ่งกันและกันมากเท่าที่ควรจะเป็นและข้อเสนอแนะการแก้ปัญหา ด้านเมตตา พบว่า ผู้บริหารควรมอบความรักความอบอุ่นด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา, ด้านกรุณา พบว่า ผู้บริหารควรให้ความสงสารต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีเป็นเพศหญิงตำแหน่งประสบการณ์การทำงานที่น้อยกว่าและผู้ใต้บังคับบัญชาควรที่จะให้ความเคารพต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ, ด้านมุทิตา พบว่า ผู้บริหารควรพลอยยินดีทุกครั้งเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ประสบผลสำเร็จในการทำงานเช่นได้รับตำแหน่งสูงขึ้นเท่าที่จะทำได้สม่ำเสมอ ด้านอุเบกขา พบว่า ผู้บริหารควรวางตัวเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เข้าใจใครคนใดคนหนึ่งไม่เลือกที่รักมักที่ชัง^{๕๕}

^{๕๔} สมจิตร ไช้มุก, “ความคิดเห็นของครูที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี”,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^{๕๕} พระคำพุด พุทธโร (แก้วพมมา), “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักพรหมวิหาร ๔ โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ๑) พนักงานส่วนตำบลมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓, ๓.๕๙, ๓.๕๖, ๓.๕๕ตามลำดับ) ๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนพนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ๓) ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรส่งเสริมให้มีการปลูกจิตสำนึกในการแบ่งปัน ช่วยเหลือกัน เพื่อให้เกิดการร่วมมือกันทำงานที่ดีขึ้น และพนักงานส่วนตำบลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การพูดจาหักทลายกันด้วยความสุภาพอ่อนหวาน และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและทำร้ายกัน มีความสามัคคี ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในการตัดสินใจต้องเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมตามเหตุและผล ไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง มีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นและลงโทษอย่างชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และผู้บริหารควรใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนามาช่วยในการบริหารงานภายในองค์กรให้มากขึ้นเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง^{๕๖}

สรุปได้ว่า จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น พบว่า ความคิดเห็นเกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคลจะมีผลลัพธ์ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ก็ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนใหญ่ และมีผลต่อกลุ่ม ต่อชุมชน และต่อสังคม

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจริง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีงานวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

^{๕๖} ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ, “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๙๖$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นควรส่งเสริมการให้บริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการและผู้ให้มี สิ่งที่สำคัญก็คือควรยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ ควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ วัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน^{๕๗}

พรกมล ชูบุญกุลพงษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า ๑) การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ให้บริการ ๓) ปัญหาอุปสรรคการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ปัญหาที่สำคัญได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ขาดความรู้ ความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๔) ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาข้างต้น ได้แก่ องค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก พัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจากประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์การ^{๕๘}

^{๕๗} พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๕๘} พรกมล ชูบุญกุลพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ชญาธิษฐ์ รักแจ้ง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ๑) การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$) เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตา พบว่า ผู้ประกันตนมี ทัศนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๒) เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ ๐.๐๕ ส่วน ผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ๓) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ พร้อมกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคมดังนี้ ๑) งานการบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่ มากกว่าทำด้วยใจ ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำ ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ ประกันสังคม และมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์ การไปติดต่อกับประกันสังคมเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องใช้เวลาไปติดต่อบ่อย ๒) ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานด้านงานบริการอยู่เสมอ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ในงานบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ควรรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการรวมถึงเอกสารต่างๆ ให้สะดวกมากขึ้นและควรสร้างจิตสำนึกในด้านการบริการให้อยู่เสมอ ๓) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ ทาน การให้บริการด้วยความเสียสละ ให้ความรู้ความเข้าใจและขั้นตอนรวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ น่าฟังมีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรีต่อผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาต้องสุภาพ อรรถจริยา การทำตนให้เป็นประโยชน์ โดยปรับมุมมองของ เจ้าหน้าที่ว่าผู้ประกันตนเปรียบเสมือนญาติของตน สมานัตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย การให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม^{๕๙}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.26$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.75$) ในด้านสมานัตตา

^{๕๙} ชญาธิษฐ์ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.41$) ในด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติผลที่ได้คือประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ การสงเคราะห์ประชาชน และการวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการและการให้บริการ^{๖๐}

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง / เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็น

^{๖๐} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

อย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน
ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๖๑}

สรุปว่า ให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการ
ให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความ
สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี
ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรมสามารถ
ตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ เป็นธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว น้ำใจกัน
หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้, วิธีทำให้คนรัก, หลักสังคม สงเคราะห์
ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้ อยู่กันด้วยความ
รักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลิ่มสลักที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจายไป ทำให้รถแล่นไปได้
ตามที่ต้องการ

พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุดดี) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง
จังหวัดขอนแก่น พบว่า^{๖๒} ๑) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๗ คน
คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑ มีอายุตั้งแต่ ๓๖-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา
หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ และมีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑ ๒) ระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$)
เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอัตจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิย
วาจา และด้านทาน ๓) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ
อายุ และ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วน
ตำบล หนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ๔) มีแนวทางการพัฒนา
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
ไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลควรคำนึงถึงหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการ

^{๖๑} อารณรัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีย
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๖๒} พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุดดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น”, **วิทยานิพนธ์
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

แก่ประชาชน โดยการสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริง โดยหัวหน้าส่วนงานต้องทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง กระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้ เกิดความร่วมมือร่วมใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชน พัฒนาในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการอบรมด้านคุณธรรม นำมาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับ การบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

พระมหาวัชชัย วิชชเมธี (เถื่อนมูลแสน) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์พบว่า ๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆอยู่ใน ระดับมาก ๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเพศ และด้านอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ด้านอายุและด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่าง กัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ๓) ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน บางท่านมีความอนุเคราะห์ดี บางท่านเข้มงวดในกฎเกณฑ์มากไป ประชาชนไม่ได้รับการบริการอย่างเพียงพอ ไม่มีการจัดน้ำดื่มและช่องทางสำหรับผู้สูงอายุเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ขาดการชี้แจง ข้อเสนอแนะที่ว่าการอำเภอควรจัดน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการและช่องทางสำหรับผู้สูงอายุและควรให้คำอธิบายต่างๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนให้เป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการ และควรมีการชี้แจงสิ่งต่างๆให้กับประชาชนในทุกด้านพร้อมการให้บริการเท่าเทียมกันโดยยึดกฎระเบียบข้อบังคับเดียวกัน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสืบไป^{๖๓}

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับ

^{๖๓} พระมหาวัชชัย วิชชเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

การศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน^{๖๔}

ราชนัย ธงชัย, พันโท ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน ทาน เป็นอันดับแรก รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^{๖๕}

อรอนงค์ มหามิตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจิตสวัสดิการชุมชนด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ ของชุมชนหนองลูกช้าง ตำบลบ้านขาม อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการจิตสวัสดิการชุมชนบ้านหนองลูกช้าง จากการศึกษาในเชิงเอกสารและคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา พบว่า ธรรมะที่เรียกว่าสังคหวัตถุ ๔ นั้น เป็นธรรมะที่แสดงให้เห็นถึงหลักการสงเคราะห์ช่วยเหลือกัน ให้บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ ประกอบด้วย ๑) ทาน การให้ ๒) ปิยวาจา การพูดจาไพเราะ ๓) อรรถจริยา การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ และ ๔.สมานัตตาคความสม่ำเสมอผลการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ของการจัดสวัสดิการชุมชนหนองลูกช้าง ได้นำมาใช้ครบทั้ง ๔ องค์ประกอบ ในเรื่องของการให้ (ทาน) เป็นวัตถุ คือเงินที่นำมาร่วมกันลงทุนในการจัดตั้งกลุ่ม การใช้คำพูดที่ไพเราะมีประโยชน์ (ปิยวาจา) การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ (อรรถจริยา) และความสม่ำเสมอ (สมานัตตาค) ซึ่งผลการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ทำให้การจัดสวัสดิการชุมชนหนองลูกช้าง ช่วยเหลือชาวบ้านในการหาเลี้ยงชีพได้ ถือเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของชาวบ้านได้เป็นอย่างดี ทำให้มีทุนทรัพย์ในการเลี้ยงชีพ และมีเงินออมทรัพย์สะสม การจัดสวัสดิการชุมชนจึงเป็นการสร้างหลักประกันชีวิตที่ดีให้กับชาวบ้าน ถือเป็นภูมิปัญญาที่ทุกคนได้ร่วมกันดำเนินการจนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี^{๖๖}

รภัสสา พานิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดงานของรัฐบาลหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดงานของรัฐบาลหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพนหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เพนลูกจ้าง มีการศึกษาดำกาวาปริญญาตรี

^{๖๔} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๖๕} ราชนัย ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๖๖} ออรอนงค์ มหามิตร, “การจัดสวัสดิการชุมชนด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ ของชุมชนหนองลูกช้าง ตำบลบ้านขาม อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ” , **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ให้บริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน ของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปยวจา ด้านอิตถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวง แรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์ จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของ ศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และ ๐.๐๕^{๖๗}

ปณณร เียรชัยพุกษ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียง ตามลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ดานปยวจา ดานสมานัตตตา ดานทาน และดานอิตถจริยา อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับ มากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อที่ถามว่า ทานไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตาม ปัจจัย สวนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการ ทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ และการศึกษา พนักงาน มีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของ พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่า สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปยวจา และสมานัตตตา และ อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านทาน และอิตถจริยา ปัญหา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่

๑. การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม
๒. การติดต่อประสานงาน ระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม
๓. การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ
๔. พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น

^{๖๗} รักษ์สา พานิกุล “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย),๒๕๕๓.

แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ^{๖๘}

๑) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือ ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ และยุติธรรม

๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงาน ระหว่างแผนกให้เหมาะสม

๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้

๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมารวมกิจกรรมที่จัดขึ้น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจของ ประชาชนต้องอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยในงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจ และ พึงพอใจดังนั้นไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามที่ให้การบริการที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชนควรประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ามาช่วยในการทำงานโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปยวาจาอติจริยา สมนัตตตา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับ การศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน สำหรับเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการ และพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุมี ๔ ประการ คือ ทาน การให้ การเสียสละ การแบ่งปัน เพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน(แบ่งปันไป - มา),ปิยะวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็ประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน (พูดจาจับใจ), อติจริยาช่วยเหลือกัน (ช่วยกิจกันไป) และสมนัตตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติตัวให้มีความเสมอดัน เสมอปลาย วางตัวดีต่อกัน (นิสัยเป็นกันเอง) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี

๒.๖.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยต่างๆจะได้นำมากล่าว ดังนี้

พระวิชญ์ สิริจันโท (ขุนศิริ) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ๑) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =๓.๑๗, S.D.=๐.๘๖๐) ด้านพัฒนาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ($\bar{X}$ =๓.๒๕, S.D.=๐.๗๗๙) ด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X}$ =๓.๑๗, S.D.=๐.๙๗๔) และด้านการพัฒนาการศึกษา การกีฬาและนันทนาการ ($\bar{X}$ =๓.๑๐, S.D.=๐.๙๗๘) ๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ๓) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ พบว่าประชาชนขาดการ

^{๖๘} ปณณธร เอียร์ชัยพฤษ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

มีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่จัดขึ้น นโยบายต่าง ๆ ถูกกำหนดจากบนลงล่างซึ่งเป็นนโยบาย ที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงาน รวมทั้งประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของรัฐยังไม่มี การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาสังคมให้กับประชาชน และงบประมาณ สนับสนุนจากรัฐบาลไม่เพียงพอต่อรายจ่ายที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมขึ้น ส่วนด้าน ข้อเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์อย่างเพียงพอและเหมาะสม ๔) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้ การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านสังคมจะสามารถบรรลุ เป้าหมายได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหา ด้านพัฒนา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมด้านสวัสดิการสังคม ด้านการพัฒนาการศึกษา การกีฬา และนันทนาการให้กับประชาชนอย่างแท้จริง มีการสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการ ของประชาชนในพื้นที่ก่อนที่จะกำหนดเป็นแนวทางแก้ไข ปัญหา และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการ จัดกิจกรรมด้านการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาสังคม อย่างเพียงพอ ส่วนภาค ประชาชนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคอยติดตามการดำเนินงานอย่าง ใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภาครัฐและประชาชน^{๒๔}

ประยงค์ พรหมมา ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักการบริหารนิยธรรมขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ๑) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ ๔๐-๔๙ ปี มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในภาคส่วนราชการ กองช่าง มีตำแหน่ง ข้าราชการมีรายได้ตั้งแต่ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ๑-๕ ปี ๒) พนักงาน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารนิยธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็น ต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารนิยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ คือ ด้านการเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา, ด้านการให้เกียรติและคุ้มครองสิทธิสตรี, ด้านการส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม, ด้านการอารักขาคุ้มครองปกป้องอันชอบ, ด้านการพร้อมเพียงกันประชุม, ด้านการประชุมกันเนื่องนิยัตย์, และด้านการไม่บัญญัติ หรือไม่ล้มเลิก ข้อบัญญัติตามอำเภอใจ ตามลำดับ ๓) พนักงานที่มีเพศ,และส่วนราชการ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารนิยธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน เป็นไปต่างสมมติ ที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานที่มี อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุการทำงาน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารนิยธรรมขององค์การ บริหาร ส่วนจังหวัดขอนแก่นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๔) แนวทางในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ควรมีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน ในด้านการนำการบริหารนิยธรรม ๗ มาใช้กับการทำงานให้มากยิ่งขึ้น, ควรส่งเสริมให้มีการทำงาน เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงาน,

^{๒๔} พระวิษณุ สิริจินโท (ขุนศิริ), “การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

ควรคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตรงตามลักษณะของงาน, ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและควรสร้างบรรยากาศพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งในองค์การ และนอกมากยิ่งขึ้น, ให้เอื้อต่อการทำงานตลอดจนการ พัฒนาการจัดกิจกรรมขององค์การให้มีความทันสมัยและให้น่าสนใจยิ่งขึ้น^{๗๐}

นิพนธ์ โอภาษี ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยถั่วเหนือ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์” ผลวิจัยพบว่า ๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลห้วยถั่วเหนือ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓) เมื่อพิจารณา รายละเอียดแต่ละด้าน คือ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลห้วยถั่วเหนือ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยถั่วเหนือ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการบริหารงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยถั่วเหนือ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยถั่วเหนือ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจาก ผู้บริหารขององค์กร ที่ใช้อำนาจการตัดสินใจฝ่ายเดียวและ ไม่นำข้อมูลปัญหาของท้องถิ่นมาจัดทำ ฐานข้อมูลเพื่อจัดทำแผนงานและขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน^{๗๑}

พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่จังหวัดแพร่” ผลการวิจัยพบว่า ๑) สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒ มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒ มีตำแหน่งกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘ มีประสบการณ์ทำงาน ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒ ๒) ความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประชาชน พบว่า ประชาชน มีความ คิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๓) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ พบว่า บุคลากรและประชาชน มีความคิดเห็นว่า

^{๗๐} ประยงค์ พรหมมา, “การบริหารงานตามหลักอภินิหารธรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^{๗๑} นิพนธ์ โอภาษี, “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยถั่วเหนือ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมือง แพร่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาตามหลัก ธรรมาภิบาล พบว่า หลักความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, หลักคุณธรรมและหลัก ความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนหลักนิติ ธรรม, หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๔) ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลเมือง แพร่ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัว ผู้บริหารและคณะผู้บริหาร มากกว่าองค์กรและมีผลในภาพรวมทั้ง ๖ หลักอยู่ในระดับความ แตกต่างเป็นส่วนใหญ่ หากแต่ยังคงมีบุคลากรและประชาชนเป็นบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารมีความไม่เป็นกลาง ทางด้านการ บังคับบัญชา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง รวมทั้งการไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานชั้นล่าง อุปสรรคในการทำงานที่มี ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัด บุคลากรได้ไม่ค่อยเหมาะสมกับงาน หรือการจัดให้ทำงานมาก ซ้ำซ้อนจนเกินไปจนทำให้งานที่ ทำนั้นเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย^{๗๒}

พระจักรพงษ์ กิตติภุทโท (สร้อยจิตร) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาในพื้นที่เขตอำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ๑) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๔ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๕ มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๔.๕๗ มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๒๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๘ มีการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรีจำนวน ๓๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ ๒) ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๓) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็น ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอ กาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล แตกต่างกันตาม อายุ และวุฒิการศึกษา ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ๔) ปัญหา และ ข้อเสนอแนะในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาในเขต พื้นที่อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ๑) บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกฎหมายหรือข้อบัญญัติ ต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล ๒) บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ ประโยชน์ส่วนตน และเห็นแก่พวกพ้องของตนเอง มากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ๓) การบริหารงาน ในบางเรื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความชัดเจนในเรื่องของงบประมาณที่นำไปใช้ และผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ๔) การทำงานในบางเรื่องไม่ค่อยเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วม ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ๕) บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตามความรู้สึกของตนเอง

^{๗๒} พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต), “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

โดยไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และไม่คำนึงถึงผลงานที่ออกมา ๖) การจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความทั่วถึงไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตการปกครอง^{๗๓}

สรุปได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริหารราชการโดยการกระจายอำนาจในท้องถิ่น เพื่อให้มีบทบาทในการปกครองตนเอง ทั้งนี้ รัฐบาลมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมการปฏิบัติงานของท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และบังเกิดผลดีแก่ประชาชนโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าการจัดให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอนาคตของตนเองในท้องถิ่นนั้นๆ ได้สอดคล้องกับสถานการณ์การปกครองใน ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย การให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัทธิวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดเกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗ ดังต่อไปนี้

^{๗๓} พระจักรพงษ์ กิตติภุทโท (สร้อยจิตร), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาในพื้นที่เขตอำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

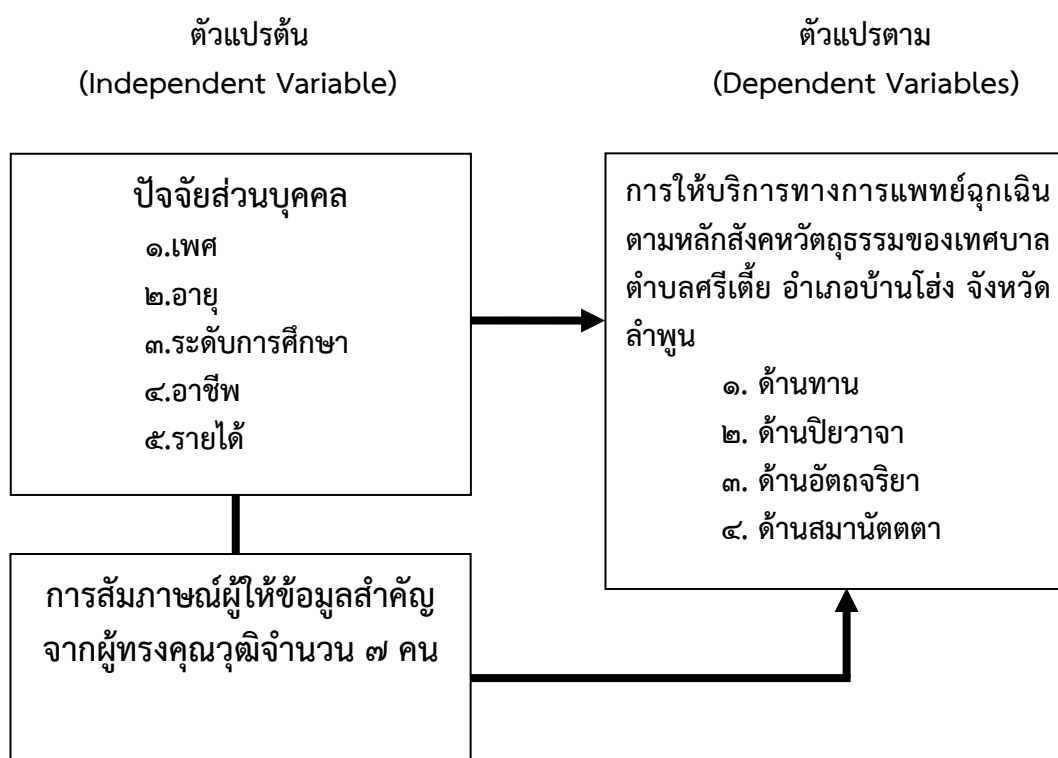
การวิจัยเรื่อง การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

๑) ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วย

๑. ทาน
๒. ปียวจา
๓. อัจฉรียา
๔. สมานัตตดา

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย