

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญแผนภาพ	(๑๒)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๒)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ	๘
๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ	๒๒
๒.๓ หลักสังคหวัตถุธรรม	๓๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	๔๔
๒.๕ ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร	๕๐
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๓
๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย	๗๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๗๓
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๗๓
๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๗๓
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย	๗๕
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๘
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๘

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๘๐
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๑
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลไค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร	๘๓
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๘๘
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะความพึง พอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร	๑๐๕
๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลไค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร	๑๐๖
๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑๒
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๑๕
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๑๕
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๒๘
บรรณานุกรม	๑๓๑
ภาคผนวก	๑๓๗
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยและคำดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย	๑๓๘
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out) และคำ ความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย	๑๔๗
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๕๑
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นิติสัมพันธ์เพื่อประกอบ การวิจัยและแบบสัมภาษณ์	๑๖๐
ประวัติผู้วิจัย	๑๗๓

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๑๑
๒.๒ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๒๐
๒.๓ ความหมายของความพึงพอใจ	๒๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๖
๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๓
๒.๖ หลักสังคหวัตถุ ๔	๔๓
๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	๔๙
๒.๘ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ	๕๕
๒.๙ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕๙
๒.๑๐ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม	๖๔
๒.๑๑ งานวิจัยเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	๖๙
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๑
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง	๘๓
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง	๘๔
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง	๘๕
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง	๘๖
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง	๘๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๗	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามเพศ	๘๘
๔.๘	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอายุ	๘๙
๔.๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอายุ ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ	๙๐
๔.๑๐	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอายุ ด้านปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ	๙๑
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอายุ ด้านสมานัตตตา การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ	๙๒
๔.๑๒	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามการศึกษา	๙๓
๔.๑๓	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ	๙๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๑๔	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสมานัตตตา การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ	๙๕
๔.๑๕	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอาชีพ	๙๖
๔.๑๖	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม	๙๗
๔.๑๗	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอาชีพ ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ	๙๘
๔.๑๘	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอาชีพ ด้านปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ	๙๙
๔.๑๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามอาชีพ ด้านสมานัตตตา การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ	๑๐๐

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๒๐	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามรายได้	๑๐๑
๔.๒๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามรายได้ ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ	๑๐๒
๔.๒๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามรายได้ ด้านปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ	๑๐๓
๔.๒๓	ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕	๑๐๔
๔.๒๔	ปัญหา อุปสรรคของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร	๑๐๕
๔.๒๕	ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดกำแพงเพชร	๑๐๖

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๒๔
๒.๒ การมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ	๒๖
๒.๓ กรอบแนวคิดการวิจัย	๗๒
๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑๒

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มฺ.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปณณาสก	(ภาษาไทย)
ขุ.ชา.เอกก.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	เอกกนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)
ขุ.ชา. นวก.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	นวกนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)
ขุ.ชา.จัตตารีส.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	จัตตารีสนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)

๒. การระบุหมายเลขพระไตรปิฎก

ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นหลักการอ้างอิงพระไตรปิฎกใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑-๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย อิติวุตตกะ ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้า ที่ ๗๒ เป็นต้น