

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์  
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

**SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS SERVICE APPLYING  
THE FOUR SANGHAVATTHUS OF  
NAKHONSAWAN MONASTERY**

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๔

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์  
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

**SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS SERVICEAPPLYING  
THE FOUR SANGHAVATTHUS OF  
NAKHONSAWAN MONASTERY**

**Phrakrupalad Wanchart Wichato (Yoddomnern)**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of  
The Requirement for The Degree of  
Master of Arts  
(Public Administration)**

Graduate School  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University  
Bangkok, Thailand

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับ  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....  
(พระสุธีธรรมานุวัตร, ผศ.ดร.)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ..... ประธานกรรมการ  
(พระราชวชิรเมธี, ดร.)

..... กรรมการ  
(น.อ.ดร.สมจิตร แก้วนาค)

..... กรรมการ  
(พระเทพปริยัติเมธี, ผศ.ดร.)

..... กรรมการ  
(พระวันชัย ภาทุงจารี)

..... กรรมการ  
( ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช )

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	พระเทพปริยัติเมธี ผศ.ดร.	ประธานกรรมการ
	พระวันชัย ภาทุงจารี	กรรมการ
	ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช	กรรมการ

**ชื่อวิทยานิพนธ์** : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์  
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

**ผู้วิจัย** : พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน)

**ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

**คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**

: พระเทพปริยัติเมธี, ผศ.,ดร. ป.ธ.๙,กศ.ม.,รป.ด.  
: พระวันชัย ภาทจारी พธ.บ.,ศศ.บ.,รป.ม. (การจัดการทุนมนุษย์)  
: ผศ.ดร.รัชชานันท์ อิศรเดช พธ.บ.,M.A.,Ph.D.(Pol.Sc.)

**วันสำเร็จการศึกษา** : ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๔

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอในการให้บริการของวัดนครสวรรค์

โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย คือ ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๒ คน จากประชาชนที่มาทำบุญในวันพระประมาณ ๒๐๐ คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของ R.V.Krejcie & D.W.Morgan และใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD )

### ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓

ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๖$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

**ข้อเสนอแนะ** ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ควรส่งเสริมการให้มีการบริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการและผู้ให้มี สิ่งที่สำคัญก็คือควรยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ ควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ วัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

**Thesis Title** : Satisfaction of People towards Service Applying the four Sangahavatthus of Naakhon Sawan Monastery

**Researcher** : Phra Khrupalad Wanchart Wichato (Yoddamnern)

**Degree** : Master of Arts (Public Administration)

**Thesis Supervisory Committee**

: Asst. Prof.Dr.Phratheppariyatmethee Pali IX , M.Ed . Ph.D.

: Phra Wanchai Bhatajaree B.A. M.P.A.  
(Human Capital Management)

: Asst. Prof. Dr. Thatchanan Issaradet B.A., M.A., Ph.D.(Pol.Sc.)

**Date of Graduation** : March 27, 2011

### **Abstract**

The objectives of this research are: 1) to study the people's satisfaction towards the service applying the four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Monastery, 2) to compare the people's satisfaction towards the service applying the four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Monastery by separating people into groups of the different factors, and 3) to study the problems and suggest the Ways of service in Nakhon Sawan Monastery.

For the conduct of the research, the samples were 132 people from 200 people who come on the Buddhist holy day. For the sampling, the researcher used the table of R.V. Krejcie & D.W. Morgan and selecting using the statistics to analyze data as follows: frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference: LSD.

#### **The results of the research were :**

Most of the people who answer the questions are 101 females or 76.52 percent, 70 people who are more than 52 years old or 53.03 percent, 66 people who finished higher certificate and bachelor degree or 50 percent, 37 people who work for government office and enterprise or 28.03 percent.

The researcher found that totally, the satisfaction of people towards the service applying the four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Monastery were in high level

( $\bar{x}$  = 3.96). After considering each fact, it was found that the mean of every factor was in high level.

After comparing the study the people's satisfaction towards the service applying the four Sangahavattus of Nakhon Sawan Monastery, the researcher found that the people have different sex, age, degree and occupation but no difference of satisfaction.

**The suggestions of the service were as follows:**

The service should be developed to have more efficiency and to make the people have good impression and more satisfaction which can make the happiness for both giver and receiver. The important principle using for good service is the four Sangahavattus. The administrator authority of Nakhon Sawan Monastery should apply this principle to use for efficient people service.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์ของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อันประกอบด้วย พระเทพปริยัติเมธี ผศ.ดร. พระวันชัย ภาทุทจารี ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขงานด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง ๕ ท่านคือ พระโสภณวราภรณ์ ดร. อาจารย์รุ่งอรุณ ออบเชย อาจารย์ศศิกิจ อัจฉัย พระมหาไฉ้ ฐมฺมเมธี ผศ.อาณนัท เมธีวรฉัตร ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ช่วยเหลือในการตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งด้านภาษา เนื้อหาระเบียบวิธีวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ช่วยแนะนำแก้ไข ให้สมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ พระเกศวิกรม เจ้าอาวาสวัดโพธารามที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล Try-out แบบสอบถามและประชาชนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลส่งคืนผู้วิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พระราชสิริชัยมุนี เจ้าอาวาสวัดบ้านใหม่สิริวัฒนารามที่ได้ให้ความเมตตาให้ความช่วยเหลือในทุกๆเรื่องมาตั้งแต่ต้น และขอขอบพระคุณพระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ ที่คอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือมาเป็นอย่างดีและที่ยังขาดไปเสียไม่ได้ คือ คุณพ่อคุณแม่พี่น้องผู้มีพระคุณทุกท่านที่อยู่ทางบ้าน รวมทั้งบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ร่วมกันสรรค์สร้างผลงานวิจัยชิ้นนี้ให้แก่ผู้วิจัยจนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน)

๒๐ มีนาคม ๒๕๕๔

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญตาราง	(๙)
สารบัญแผนภาพ	(๑๐)
คำอธิบายชื่อย่อในคัมภีร์พระไตรปิฎก	(๑๑)
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ	๕
<b>บทที่ ๒ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๖</b>
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๗
๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ	๗
๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๙
๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ	๑๔
๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ	๑๔
๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ	๑๗
๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๒๐
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๒
๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๒๒
๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๖
๒.๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๙
๒.๒.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ	๓๒
๒.๒.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ	๓๓

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๒.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	๓๔
๒.๓ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๓๙
๒.๓.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔	๓๙
๒.๓.๒ หลักธรรมที่เกื้อหนุนต่อหลักสังคหวัตถุ ๔	๔๕
๒.๔ วัดนครสวรรค์	๕๕
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๐
๒.๕.๑. งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗๐
๒.๕.๒. งานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔	๗๔
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย	๗๖
<b>บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>๗๗</b>
๓.๑ รูปแบบการศึกษา	๗๗
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๗๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๐
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๘๐
<b>บทที่ ๔ ผลการศึกษา</b>	<b>๘๑</b>
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์	๘๓
๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของวัดนครสวรรค์	๘๘
๔.๔ ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	๙๔
<b>บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๙๗</b>
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๙๗
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๙๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๔
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๑๐๕</b>

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	๑๐๙
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๑๑๐
ภาคผนวก ข ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	๑๑๒
ภาคผนวก ค ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น(Reliability)	๑๑๕
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๑๗
ภาคผนวก จ แบบหนังสือความอนุเคราะห์ต่างๆ	๑๒๖
ประวัติผู้วิจัย	๑๓๔

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
๔.๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๒
๔.๒	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม	๙๓
๔.๓	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๙๔
๔.๔	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา	๙๕
๔.๕	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา	๙๖
๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา	๙๗
๔.๗	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ	๙๘
๔.๘	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ	๙๙
๔.๙	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด จำแนกตามอายุ ด้านสมานัตตตา (LSD)	๙๐
๔.๑๐	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา	๙๑
๔.๑๑	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด จำแนกตามอายุ ด้านปิยวาจา (LSD)	๙๒
๔.๑๒	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอาชีพ	๙๓
๔.๑๓	สรุปผลทดสอบสมมติฐาน	๙๔

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๒๖
๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ	๒๘
๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า	๓๗
๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ	๓๙
๒.๕ กรอบแนวคิดการวิจัย	๗๖

## คำอธิบายชื่อย่อในคัมภีร์พระไตรปิฎก

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ “พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙ ซึ่งมีจำนวน ๔๕ เล่ม แยกเป็น ๓ ปิฎกคือ เล่มที่ ๑ - ๘ เป็นพระวินัยปิฎก เล่มที่ ๙ - ๓๓ เป็นพระสุตตันตปิฎก เล่มที่ ๓๔ - ๔๕ เป็นพระอภิธรรมปิฎก ในการศึกษาได้กล่าวถึง แหล่งที่มา/เล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น อง.ติก. (ไทย) ๒๐/๘๗/๓๑๒. หมายถึง พระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ติกนิบาต (ฉบับภาษาไทย) เล่มที่ ๒๐ ข้อที่ ๘๗ หน้า ๓๑๒ ได้ใช้ชื่อย่อ ดังนี้

### พระสุตตันตปิฎก

ที.สี.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	สีลขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ปา.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฎีกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มู.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ม.ม.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มัชฌิมปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ม.อุ.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	อุปรปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ส.ม.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	มหาวารวรรค	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก.	(บาลี)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาบาลี)
อง.ปญจก.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก.	(บาลี)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปญจกนิบาต	(ภาษาบาลี)
อง.อฏฐก.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	อฏฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
ข.อิตติ.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิตติวุตตะกะ	(ภาษาไทย)
ข.ม.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิทเทส	(ภาษาไทย)
ข.ป.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ปฏิสัมภิตามวรรค	(ภาษาไทย)

### พระอภิธรรมปิฎก

อภิ.วิ.	(ไทย)	อภิธรรมปิฎก	วิภังค์	(ภาษาไทย)
---------	-------	-------------	---------	-----------

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระพุทธศาสนาเป็นสถาบันสังคมที่เอื้ออำนวยให้สังคมดำรงอยู่อย่างเป็นปึกแผ่นมั่นคงมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ในทำนองเดียวกันสังคมก็ได้อุปถัมภ์และส่งเสริมให้ศาสนามีความเจริญ และเป็นที่ยอมรับนับถืออย่างกว้างขวาง มีวัดและพระสงฆ์ทำหน้าที่สนับสนุนการเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและค่านิยม ให้ตอบสนององวัตถุประสงค์ของสังคมและให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

พระราชวรมุนี (ประยูรค์ ปยุตฺโต) ได้กล่าวว่า บทบาทของวัดในฐานะศูนย์กลางของสังคมนอกจากอบรมสั่งสอนศีลธรรมแก่ประชาชนแล้ว พอสรุปได้ดังนี้<sup>๑</sup> เป็นสถานศึกษาสำหรับชาวบ้านส่งกุลบุตรมาอยู่รับใช้พระรับการฝึกอบรมทางศีลธรรมและเล่าเรียนวิชาการต่างๆ ตามที่มีสอนในสมัยนั้น เป็นสถานสงเคราะห์ ที่บุตรหลานชาวบ้านที่ยากจนได้มาอาศัยเลี้ยงชีวิตอยู่และศึกษาเล่าเรียนด้วย ตลอดถึงผู้ใหญ่ที่ขัดสนมาอาศัยเลี้ยงชีพและยังจะเป็นสถานพยาบาล ที่แจกจ่ายบอกยาและรักษาผู้เจ็บป่วยตามภูมิรัฐของคนสมัยนั้นวัดยังเป็นที่พักคนเดินทางเป็นสโมสร ที่ชาวบ้านมาพบปะสังสรรค์ พักผ่อนหย่อนใจหาความรู้เพิ่มเติม วัดเป็นที่จัดงานเทศกาลและมหรสพต่างๆ สำหรับชาวบ้านทั้งหมดเป็นที่ไกลเกลียดข้อพิพาท เป็นที่ปรึกษาแก้ปัญหาชีวิตครอบครัวและความทุกข์ต่างๆ เป็นศูนย์กลางศิลปวัฒนธรรมที่รวบรวมศิลปกรรมต่างๆ ของชาติ ตลอดจนเป็นเสมือนพิพิธภัณฑ์เป็นคลังพัสดุ สำหรับเก็บของใช้ต่างๆ ซึ่งชาวบ้านจะได้ใช้ร่วมกัน เมื่อมีงานที่วัดหรือยืมไปใช้เมื่อตนมีงานเป็นศูนย์กลางการบริหารหรือปกครอง ที่กำหนดหรือผู้ใหญ่บ้านจะเรียกลูกบ้านมาประชุมกันบอกแจ้งกิจกรรมต่างๆ (ในยามสงคราม อาจใช้เป็นที่พักผ่อนอาหารด้วย) เป็นที่ประกอบพิธีกรรม หรือให้บริการด้านพิธีกรรม อันเป็นเรื่องผูกพันกับชีวิตของทุกคนในระยะเวลาต่างๆ ของชีวิตจึงกล่าวได้ว่า วัดเป็นทุกอย่างของสังคม เป็นศูนย์กลางที่รวมจิตใจประชาชนส่วนพระสงฆ์ซึ่งเป็นตัวแทนของวัดในบทบาทเหล่านี้ก็กลายเป็นผู้นำทางจิตใจของประชาชน เป็นศูนย์รวมแห่งความเคารพเชื่อถือและการร่วมมือ โดยนัยนี้วัดก็กลายเป็นหลักประกันความมั่นคงของประเทศชาติ ในฐานะเป็นที่ยึดเหนี่ยวประชาชนให้มีความสามัคคีและให้รวมตัวกันเข้าเป็นหน่วยหนึ่งๆ ได้

<sup>๑</sup>พระราชวรมุนี, สถาบันสงฆ์กับสังคมไทย,(กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๒๗), หน้า ๒๐๕-๒๐๗.



วัดนครสวรรค์ พระอารามหลวง อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นวัดเก่าแก่ คู่บ้านคู่มืองมาแต่โบราณ จากหลักฐานโบราณวัตถุ นำเชื่อว่าสร้างขึ้นในตอนปลายสมัยกรุงสุโขทัย วัดหัวเมืองได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมาเมื่อ พ.ศ. ๑๙๗๒ ตรงกับรัชสมัยของสมเด็จพระบรมราชาธิราชที่ ๒ (พระเจ้าสามพระยา) อันเป็นรัชกาลที่ ๗ แห่งกรุงศรีอยุธยา จึงนับได้ว่าเป็นวัดที่มีความสำคัญต่อสังคมและชุมชนโดยรอบ ในการให้บริการแก่พุทธศาสนิกชน และประชาชนทั่วไปในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันวัดนครสวรรค์ได้พัฒนาและบริหารจัดการวัดให้มีความสวยงาม สะอาด และร่มรื่น เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่พุทธศาสนิกชน และบุคคลทั่วไปได้เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากวัดนครสวรรค์ เป็นศูนย์กลางของการสัญจรไปมาของประชาชน อีกทั้งภายในวัดยังมีหลวงพ่อศรีสวรรค์ ซึ่งเป็นพระพุทธรูปเก่าแก่มาแต่โบราณ สมัยศิลปะสุโขทัย ทำให้ประชาชนชาวนครสวรรค์และจังหวัดใกล้เคียงที่มีความเคารพศรัทธาในหลวงพ่อศรีสวรรค์ ได้มาเคารพกราบไหว้กันอยู่ตลอดเวลา

จากเหตุผลดังกล่าวจึงได้นำหลักธรรมที่สามารถเอื้อประโยชน์ด้านการให้บริการ มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการให้บริการตามแนวทางเดิม คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ธรรมะเกี่ยวกับ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา โดยสามารถนำมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของวัดนครสวรรค์ ควรเสริมการบริการโดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ

๑. ทาน การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ ความเป็น ผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วย เหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามทาน

๓. อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อต้องการจะทราบถึงระดับความพึงพอใจ

ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการรวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำไปปรับประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ว่าการให้บริการในปัจจุบันของวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับใด ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นอย่างไร และต้องการทราบถึงปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้ไปรับบริการที่วัดนครสวรรค์ และนำสิ่งที่ได้ศึกษาไปปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการของวัดให้เกิดการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นสืบไป

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของวัดนครสวรรค์

## ๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็นดังนี้

### ๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา

### ๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

- ๑) ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
- ๒) ตัวแปรตาม ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา

### ๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการวัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ สุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๓๒ คน จาก ๒๐๐ คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของ R.V.Krejcie & D.W.Morgan และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### ๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการการศึกษา ได้แก่ วัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

### ๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๓ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๓ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

## ๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔ เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ เปรียบเทียบทัศนคติต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔ มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอในการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔ เป็นอย่างไร

## ๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔ แตกต่างกัน

## ๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการวัดนครสวรรค์ ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ

**ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากวัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

**การให้บริการ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการที่ดี อย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้ไปขอรับบริการให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**สังคหัตถ์ ๔** หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเพื่อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน การแบ่งปันเอื้อเพื่อเอื้อแผ่กัน
๒. ปิยวาจา พูดจาน่ารัก นานิยมนับถือ
๓. อัตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์
๔. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือทำตัวให้เข้ากันได้

## ๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๗.๑ ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔

๑.๗.๒ ทราบการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทราบศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

#### ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

- ๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ
- ๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ
- ๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ
- ๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ
- ๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

#### ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- ๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ
- ๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
- ๒.๒.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
- ๒.๒.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

#### ๒.๓ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

- ๒.๓.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๓.๒ หลักธรรมที่เกื้อหนุนต่อหลักสังคหวัตถุ ๔

#### ๒.๔ วัดนครสวรรค์

#### ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

#### ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

## ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

### ๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

**เลซทีนีน ( Lehtinen )** ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ<sup>๑</sup>

**คอตเลอร์ ( Kotler )** ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้<sup>๒</sup>

**กรอนรูออส ( Groonroos )** ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า<sup>๓</sup>

<sup>๑</sup>โอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology** จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

<sup>๒</sup>Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control.** 8<sup>th</sup> edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

<sup>๓</sup>Groonroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition,** (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

**สมิต สัชฎกร** ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับ ความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้<sup>๔</sup>

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและ ค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน<sup>๕</sup>

**ศุภินิตย์ โชครัตนชัย** ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้<sup>๖</sup>

จากความหมายการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับ ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกที่ได้รับการบริการ

<sup>๔</sup>สมิต สัชฎกร,การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ,(กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๘.

<sup>๕</sup>สมชาติ กิจยรรยง,ยุทธวิธีครองใจลูกค้า,(กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

<sup>๖</sup>ศุภินิตย์ โชครัตนชัย,การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ,หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

## ๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลทท์ ( John D. Millett ) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้<sup>๗</sup>

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความเพียงพอให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีมีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้

---

<sup>๗</sup> Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397– 400.



การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบอบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)<sup>๙</sup>

**เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet)** ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ ๓ ประการ คือ<sup>๙</sup>

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

**บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma)** ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้<sup>๑๐</sup>

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

<sup>๙</sup>พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

<sup>๙</sup>Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

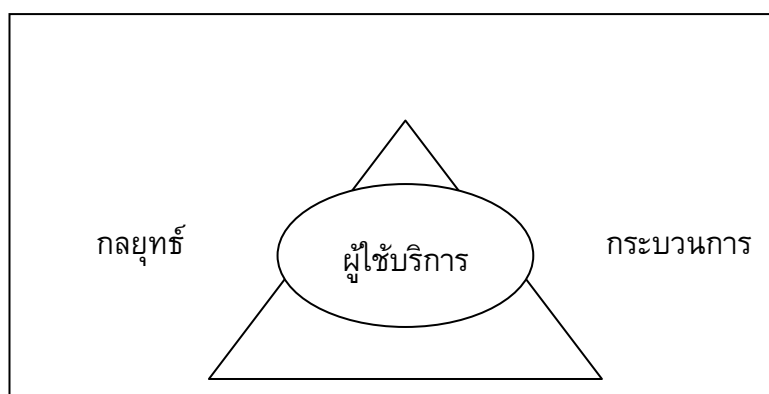
<sup>๑๐</sup>Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

**คาร์ล อัลเบิร์ต (Karl Albrecht)** ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้น เสร็จสิ้นไป นอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน ไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)<sup>๑๑</sup>



แผนภาพที่ ๒.๑ สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)<sup>๑๒</sup>

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการ ต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

<sup>๑๑</sup> อ่างใน สมคิด เรื่องอร่าม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์ปีเตอร์สเบิร์ก, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒ – ๒๓.

<sup>๑๒</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๓.

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่ไม่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มี ความชัดเจน **กุลธน ธนาพงศ์ธร** ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ<sup>๓</sup>

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

---

<sup>๓</sup>กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

**สมิต สัชฌุกร** ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์คือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้<sup>๑๔</sup>

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

<sup>๑๔</sup> สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

### ๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา<sup>๑๔</sup>

### ๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณา ภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

<sup>๑๔</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒน์กิจ, **Service Psychology** จิตวิทยาบริการ, หน้า

## ๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย

๑.๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นกรกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๑.๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

๑.๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

## ๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๒.๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒.๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๒.๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๒.๔) ผู้รับบริการที่ให้ความสำคัญต่อราคา (Price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการ นั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัย หลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดีที่สุดสอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (Core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นั้นๆ อีกด้วย<sup>๑๖</sup>

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้ การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ<sup>๑๗</sup>

#### ๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

พาราสุรามาน ไชแทมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าจะบริการนั้น

<sup>๑๖</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘ – ๓๑.

<sup>๑๗</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๗.



จะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่<sup>๑๘</sup>

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 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
  - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อริยาไยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
  - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

---

<sup>๑๘</sup>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.

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

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) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสุรามาน ไชแทมล์ และ เบอริรี่ ( Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. ) ได้ทำการศึกษาอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ<sup>๑๙</sup> เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่<sup>๒๐</sup>

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

<sup>๑๙</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า ๒๖๓.

<sup>๒๐</sup> จอร์จ เควิก, **บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual**, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓ - ๘๔.

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ ได้อย่างทันที่

### ๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ-

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงาน อย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ ขององค์การ

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมรรยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้<sup>๒๐</sup>

**ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์** ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือ เกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการ ให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและ

<sup>๒๐</sup>จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมพริ้นติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗ - ๘.

เป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ<sup>๒๒</sup>

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ ทักษะคนดี และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็น การยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจ ในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมึศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการ ยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยให้แสดงออกมาทางหน้าตา ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของของเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็ต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมี ประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมี ความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างแล้งน้ำใจไร้

<sup>๒๒</sup> ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (ภาพสิทธิ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ - ๗๘.

ความรู้สึกไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไรร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พุดจาทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
๒. ใช้งบประมาณ ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา
๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

โอลิเวอร์ (Oliver ) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสามารถขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึก

ในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า<sup>๒๓</sup>

**มอร์ส ( Morse )** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ<sup>๒๔</sup>

**เชลลี เมนาร์ด ( Shelly, Maynard W. )** ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็น ได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน<sup>๒๕</sup>

**วรูม ( Vroom )** ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติ

<sup>๒๓</sup>จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ - ๑๕, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า ๑๕.

<sup>๒๔</sup>อ่างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สวระ จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

<sup>๒๕</sup>Shelly, Maynard W, **Responding to Social Change**, (Dowden Hutchison Press, 1975), p.53.

ด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ<sup>๒๖</sup>

**โวลแมน ( Wolman )** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ<sup>๒๗</sup>

**สมวงศ์ พงศ์สถาพร** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)<sup>๒๘</sup>

**หลุยส์ จำปาเทศ** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก<sup>๒๙</sup>

**ชรีณี เดชจินดา** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง<sup>๓๐</sup>

**ศิริวรรณ เสรีรัตน์** ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ให้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้<sup>๓๑</sup>

#### ๑. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

<sup>๒๖</sup>Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

<sup>๒๗</sup>Wolman, Thomus E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973), p. 484.

<sup>๒๘</sup>สมวงศ์ พงศ์สถาพร, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

<sup>๒๙</sup>หลุยส์ จำปาเทศ, จิตวิทยาการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, ๒๕๓๓), หน้า ๘.

<sup>๓๐</sup>ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสิ่งแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖), หน้า ๕๖.

<sup>๓๑</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ชรรมสาร, ๒๕๓๘), หน้า ๑๘.

๒. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
๕. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
๖. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลกไว้ในโลกธรรม <sup>๓๒</sup> ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” <sup>๓๓</sup> ได้แก่ <sup>๓๔</sup>

ลาภ ได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ

ยศ ได้แก่ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปริญญาบัตรต่างๆ

สรรเสริญ ได้แก่เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่น

สุข ได้แก่ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

นอกจากนี้ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนาครอบคลุมถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ปัจจัยนอกเหนือจากนี้ยังรวมถึงความต้องการทางเพศและความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงด้วย ดังนั้น ความต้องการของมนุษย์จึงจัดกลุ่มได้ดังนี้ <sup>๓๕</sup>

๑. ความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและเครื่องบำรุงความสุขต่างๆ

๒. ความต้องการทางเพศ ความรักและการเป็นเจ้าของ

๓. ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่งหน้าที่การงานและการยกย่องในสังคม

<sup>๓๒</sup> อก.อฎจก. ๒๓/๕/๒๐๒.

<sup>๓๓</sup> อก.อฎจก. ๒๓/๕/๒๐๓.

<sup>๓๔</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๘๗.

<sup>๓๕</sup> อ่างใน เจนยุทธ ปาระกุล, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อนุศาสนาจารย์ในเรือนจำและทัณฑสถาน”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะสังคมสงเคราะห์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๗), หน้า ๑๒.

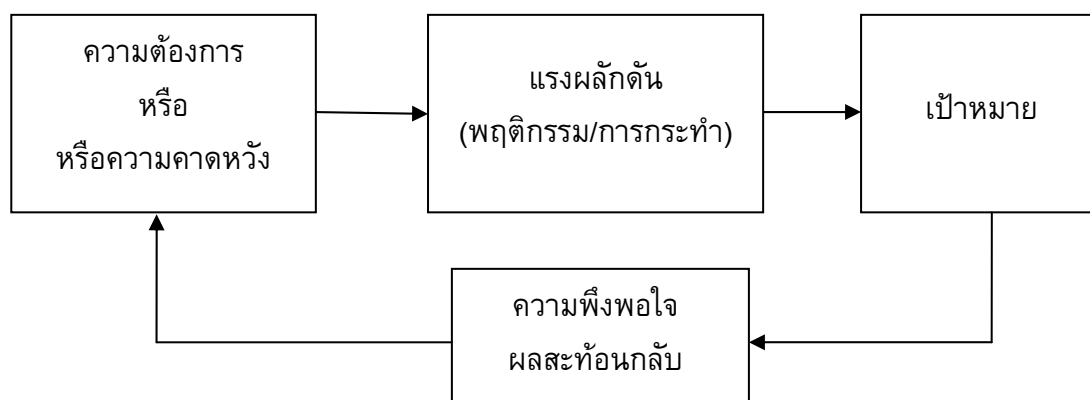


พระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นเงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ที่อยู่อาศัย ตำแหน่งหน้าที่การงาน การเป็นที่ยอมรับในสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจ<sup>๓๖</sup>

### ๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

**มัลลินส์ ( Mullins )** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภูมिนี้<sup>๓๗</sup>



แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล<sup>๓๘</sup>

**โทมัส และ เอิร์ล (Thomas&Earl)** ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหา

<sup>๓๖</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒.

<sup>๓๗</sup> อ่างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สีหะรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

<sup>๓๘</sup> Mullins , Luarie J. 1985 : 20

ของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง<sup>๓๙</sup>

**ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood)** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน<sup>๔๐</sup>

**รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ<sup>๔๑</sup>

**อมร รักษาสัตย์** ได้ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน<sup>๔๒</sup>

**จิตตินันท์ เตชะคุปต์** ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึงสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพ

<sup>๓๙</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๙.

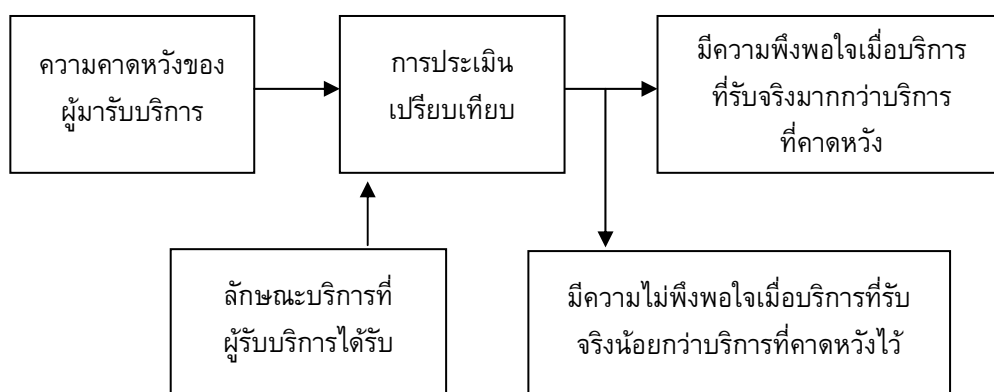
<sup>๔๐</sup>Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), pp. 170 – 171.

<sup>๔๑</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๒๐.

<sup>๔๒</sup>อ้างใน ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**, (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๑.

ของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวก ของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ใน สถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการ ที่คาดหวังไว้ จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ใน สถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ ดังแสดงในแผนภูมินี้<sup>๕๓</sup>



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ

<sup>๕๓</sup>จิตตินันท์ เตชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ - ๑๕, หน้า ๒๐.ที่มา:จิตตินันท์ เตชะคุปต์.๒๕๓๘

### ๒.๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ๑) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

อับบราฮัม มาสโลว์ ( **Abraham H. Maslow** ) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจและมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้<sup>๔๔</sup>

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

๓. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

**Maslow** ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) อย่างมีระเบียบซึ่งสามารถแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้<sup>๔๕</sup>

๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้นเพื่อความอยู่รอด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของมนุษย์ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ดังนั้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไป ก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

<sup>๔๔</sup> อ่างใน นุสรุา สินสุข, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารองค์การ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗), หน้า ๒๑.

<sup>๔๕</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัต. และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๓๗๐ – ๓๗๑.

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปอีก นั่นคือ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยต่างๆ เช่น ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรืออาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจอีกด้วย

๓. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านสังคมก็จะเริ่ม เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกัน ต้องการมิตรภาพและการยอมรับจากบุคคลอื่น การได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๔. ความต้องการที่จะได้รับยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการ ที่เกี่ยวกับจิตใจ ความภาคภูมิใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จ มีความรู้ความสามารถ ต้องการมีสถานภาพสูงเพื่อเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องในสังคม

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้นๆ ที่ผ่านมามีถือว่าเป็นความต้องการสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ไปได้

นอกจากความต้องการ ๕ ขั้นที่กล่าวมาแล้ว Maslow ยังได้เพิ่มความต้องการอื่นๆ ซึ่งไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึงได้แก่<sup>๔๖</sup>

๖. ความต้องการความรู้ (The Need for Knowledge) คือบุคคลมีความต้องการที่จะรู้ระดับของความสงสัย ความต้องการที่จะเข้าใจความเป็นจริง อยู่ในวิธีการของขั้นความต้องการความปลอดภัยหรือเป็นหนทางสำหรับคนฉลาดไปสู่ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

๗. ความต้องการความเข้าใจ (The Need for Understanding) เป็นการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งของและการถูกรู้ รวมทั้งการค้นหาความหมายและการวิเคราะห์แยกแยะสิ่งของและความรู้

๘. ความต้องการสุนทรีย์ (The Need for Aesthetics) คือความต้องการที่จะอยู่กับสิ่งสวยงาม เช่น ต้องการอยู่กับศิลปะ รวมถึงความต้องการในความสมดุล สี สัน สัต ส่วน

---

<sup>๔๖</sup> อังโน มาโนช สุวรรณศิลป์, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์) (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๐ – ๑๑.

การออกแบบที่ดีของสิ่งของและต้องการเห็นสิ่งต่างๆ ที่สมบูรณ Maslow ยังได้กล่าวอีกว่า ความต้องการเหล่านี้ใกล้เคียงกันมากและไม่สามารถแบ่งแยกได้

๒) ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (อัลเดอร์เฟอร์)(Alderfer's Existence – Relatedness – Growth Theory)

ทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Modification ซึ่ง Clayton P. Alderfer (เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์) ได้นำทฤษฎีความต้องการ ๕ ชั้นของ Maslow มาทำการวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และในปี ค.ศ. ๑๙๖๙ Clayton ได้เสนอผลการวิจัยความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประเภทด้วยกัน คือ<sup>๔๗</sup>

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence: E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์กรนั้น ความต้องการค่าจ้าง ผลประโยชน์ ตอบแทนตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี ความมั่นคงของงาน ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั้นเอง

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

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน สำหรับในองค์กร ความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่ หรืองานใหม่ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งเปรียบเทียบกับได้กับความสำเร็จในชีวิตของ Maslow นั้นเอง

ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุด

นอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลัก

<sup>๔๗</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ, องค์กรและการจัดการ, หน้า ๓๗/๒ – ๓๗/๓.

ความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่<sup>๔๔</sup>

ทฤษฎีความพึงพอใจ สรุปได้ว่าทฤษฎีเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result) พฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

#### ๒.๒.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน

<sup>๔๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗๓.

เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้รับการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

### ๒.๒.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับ



จริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผลซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ<sup>๔๙</sup>

### ๒.๒.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ<sup>๕๐</sup>

<sup>๔๙</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า ๑๗๒ – ๑๗๔.

<sup>๕๐</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๖ – ๑๗๗.

๑) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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

๓) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้<sup>๕๑</sup>

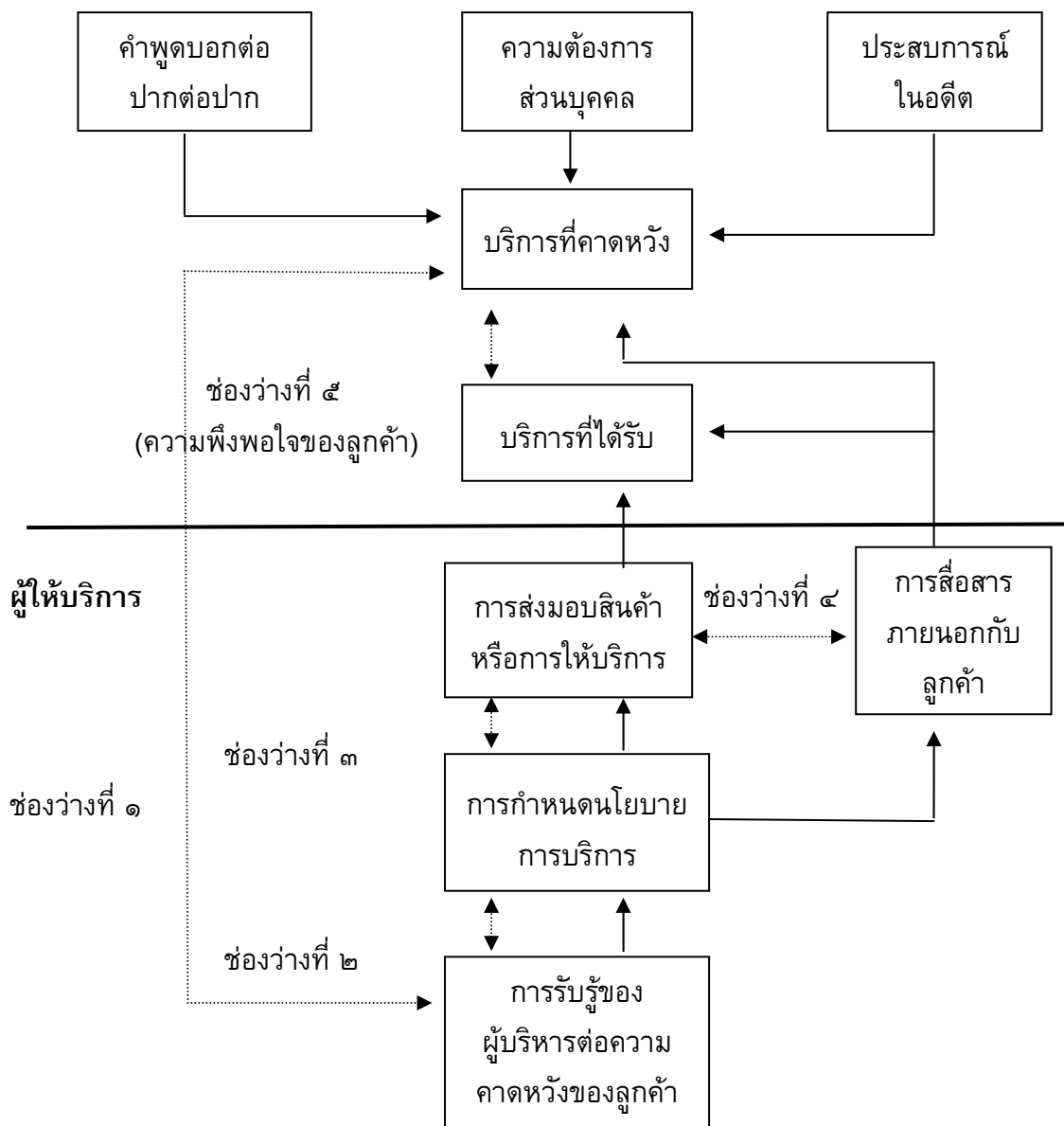
ในกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างมากนั้น ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกันคือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พาราสุรามานและคณะ ได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการ และสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ พาราสุรามานและคณะ ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการ ดังที่แสดงในแผนภูมิ<sup>๕๒</sup>

<sup>๕๑</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๗.

<sup>๕๒</sup> จิตตินันท์ เตชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘-๑๕, หน้า ๓๘.

ผู้รับบริการ



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า<sup>๕๓</sup>

จากแผนภูมิจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้าน คือ คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้

<sup>๕๓</sup>Parasuraman, A., Zeithaml,V.A. and Berry,L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." Journal of marketing, 49, 1985, p 44.

สินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้น หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการได้ ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพ ได้แก่

ช่องว่างที่ ๑ เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมิน ความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องหมั่นศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้อง เพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ ๒ เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวัง ของผู้บริหารการบริการไปสู่นโยบายการบริการ ถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตาม แต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมา นั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาด ทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วย ส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

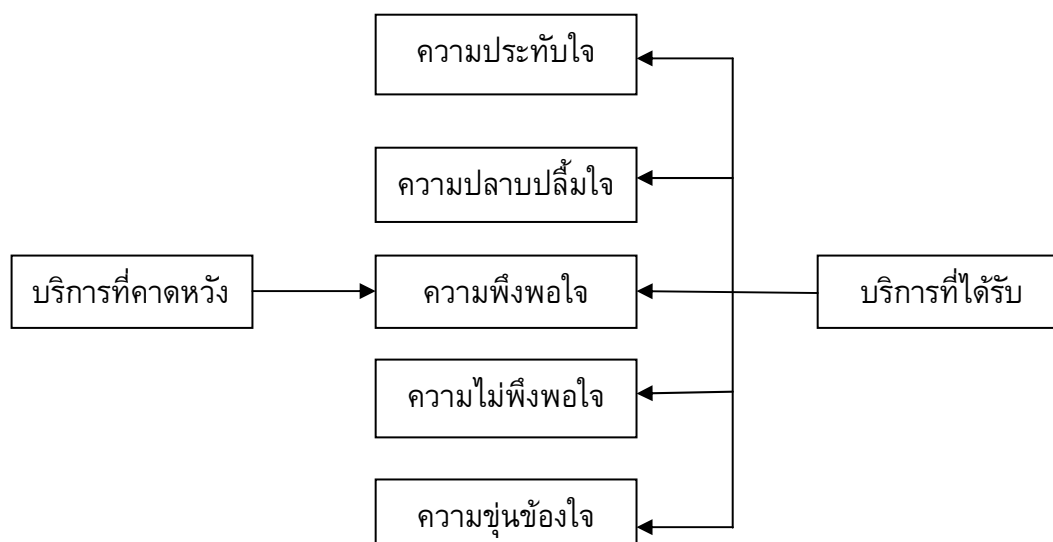
ช่องว่างที่ ๓ การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพ อาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการ ที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ อาจเป็นในด้านคุณภาพ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ ต่อการบริการ ซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่ ๔ การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้อี้อี้ออกไป นั่นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ ๕ การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุด เนื่องจากความคาดหวัง ของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา หรือสถานการณ์ ดังนั้น การให้บริการจะต้อง มีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ทันที่ ถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิม ๆ ในทุกครั้ง นั่นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการ แต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปได้ในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง ๕ จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลบจุดบกพร่องเหล่านั้น ถ้าสามารถลบจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้าง

ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ แต่ถ้าการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะไปสู่ความไม่พึงพอใจ ความชุ่นข้องหมองใจ และเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกและยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือ ความปลาบปลื้มใจ หรือความประทับใจ ดังแผนภูมิต่อไปนี้<sup>๕๔</sup>



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ(เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ)

### ๒.๓ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

#### ๒.๓.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข<sup>๕๕</sup> ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็น สัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจาก

<sup>๕๔</sup>เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, **Service Psychology** จิตวิทยาบริการ, หน้า ๑๘๑ – ๑๘๓.

<sup>๕๕</sup>พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗.

ความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มี  
 อานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่สมเด็จพระ  
 พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหวัตถุสูตร ว่า<sup>๕๖</sup>

ทานญจ เปยยวชชญจ      อตถจริยา จ ยา อิธ  
 สมานตตตา จ ธมฺเมสุ      ตตถ ตตถ ยถารหิ

“การให้ทาน การพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้  
 ความเป็นผู้มีตนสม่าเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร”<sup>๕๗</sup>

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง  
 เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียง  
 นินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมนั้น ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัว  
 ของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็น  
 เป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้<sup>๕๘</sup>

๑. ทาน การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ  
 หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การ  
 ทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายิ ลภ  
 เต มณาป”<sup>๕๙</sup> แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ<sup>๖๐</sup> การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธี  
 ด้วยกันคือ

๑.) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ  
 เป็นต้น

๒.) ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำ  
 สั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ<sup>๖๑</sup>

<sup>๕๖</sup> วจ.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

<sup>๕๗</sup> วจ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

<sup>๕๘</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗-  
 ๑๖๘.

<sup>๕๙</sup> วจ.ปณจก.(บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

<sup>๖๐</sup> วจ.ปณจก.(ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

<sup>๖๑</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย<sup>๖๒</sup> อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย

๒. **ปิยวาจา** หรือ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดเต็มน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียงสมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม<sup>๖๓</sup> สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน<sup>๖๔</sup> อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท<sup>๖๕</sup> พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภยราชกุมารสูตร ดังนี้<sup>๖๖</sup>

ตถาคตรู้ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในขณะนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นในขณะนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ขณะนั้นเพราะเหตุไร เพราะตถาคต มีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย<sup>๖๗</sup>

สรุป สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้<sup>๖๘</sup>

<sup>๖๒</sup> ชู.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓, ชู.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

<sup>๖๓</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า๑๖๗.

<sup>๖๔</sup> ชู.ม. (ไทย) ๒๗/๖๓/๒๐๓.

<sup>๖๕</sup> ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

<sup>๖๖</sup> ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

<sup>๖๗</sup> กษิรา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์ห้วงภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘๐.

<sup>๖๘</sup> ที.สี. (ไทย) ๙/๙/๔.



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

จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอ  
 ใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจ  
 ที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิด  
 ความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจ  
 ทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

๓. **อัตถจริยา** การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอน  
 ตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไข  
 ปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่  
 ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มี  
 คุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของ  
 สถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา  
 ตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตน  
 ให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรี ต่อกัน  
 บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. **สมานัตตตา** เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวาง  
 ตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม<sup>๖๔</sup>

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็น  
 บิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับ  
 ฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

<sup>๖๔</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม<sup>๗๐</sup>

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ไปแล้ว ก็ต้องไม่ล้มตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขาเห็นว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้<sup>๗๑</sup>

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพวจเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกบริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ได้อย่างไร ๕

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤตีสั่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤตีสั่งที่เป็นประโยชน์

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ

ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ๕

<sup>๗๐</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

<sup>๗๑</sup> อง.อภฺจก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกลวกกล้าปลอบขโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมมีกถาแล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุดจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคูลีจติดกันเป็นรูปตาข่ายดงาม นาคูนาชฌ<sup>๗๒</sup> และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา<sup>๗๓</sup> นั้น จะทำให้มีพระชิวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก<sup>๗๓</sup> ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอัถจริยาและสมานัตตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชามหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้อุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ
๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

<sup>๗๒</sup>ที่.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

<sup>๗๓</sup>ที่.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๗๓.

### ๒.๓.๒ หลักธรรมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อหลักสังคหวัตถุ ๔

หากพิจารณาถึงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการไทย ในปัจจุบัน นั้น ยังมีบางส่วนที่ยังไม่สามารถจะทำให้ประชาชนที่ไปขอรับการบริการเกิดความพึงพอใจได้ หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสั่งสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ ก็จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ แต่การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้แต่เพียงอย่างเดียว นั้น ไม่สามารถที่จะทำให้การให้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่ายังมีหลักธรรมอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนส่งเสริมต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้นั้น เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ พรหมวิหาร ๔, อิทธิบาท ๔, ฆราวาสธรรม ๔, ศีล ๕ หรือเบญจศีลและกัลยาณมิตร ดังนี้

#### ๑. พรหมวิหาร ๔

พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม<sup>๗๔</sup>หรือของท่านผู้เป็นใหญ่ ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ เป็นหลักธรรมสำหรับทุกคนที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างถูกต้องโดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เขาประสบ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมจดจาดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ หลักธรรมนี้ได้แก่<sup>๗๕</sup>

๑. เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้าโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ไปที่ไหนๆ ก็มีแต่คนเอ็นดูรักใคร่อยากใกล้ชิด ด้วยเหตุนี้เมตตาจึงเป็นหลักธรรมพื้นฐานของใจในขั้นแรกในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้มองกันในแง่ดี มีความปรารถนาดีต่อกันพร้อมที่จะรับฟังและพุดจาเหตุผลของกันและกัน ไม่ยึดถือเอาความเห็นแก่ตัวหรือความเกลียดชังเป็นที่ตั้ง

สำหรับเมตตาธรรมในพรหมวิหารนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยความปรานีและเอ็นดูโดยไม่หวังอะไรตอบแทน ซึ่งแตกต่างจากเมตตาที่มีอยู่ทั่วไปที่อาจจะต้องอิงอาศัยผลตอบแทนบ้างตามโอกาสอันควรแม้แต่เพียงเล็กน้อยก็ตามและเมตตาธรรมข้อนี้เราควรมีไว้ในใจอยู่เสมอ เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันความอบอุ่นไว้ตลอดวันว่า เราจะเมตตาสงเคราะห์แก่ประชาชนและจะไม่สร้างความลำบากให้แก่พวกเขา ความทุกข์ที่เขามี เราก็มีเสมอเขา ความสุขที่เขามี เราก็สบายใจไปกับเขา รักผู้อื่นเสมอด้วยรักตนเอง

๒. กรุณา ความสงสารปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ ซึ่งความทุกข์ก็คือ สิ่งที่เขาเข้ามาเบียดเบียนให้

<sup>๗๔</sup>ที่.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๗๕.

<sup>๗๕</sup>พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๘.

เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจและเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน พระพุทธองค์ทรงสรุปไว้ว่าความทุกข์มี ๒ กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

๑) ทุกข์โดยสภาวะ หรือเกิดจากเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกาย เช่น การเกิด การเจ็บไข้ ความแก่และความตายสิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า “กายิกทุกข์”<sup>๗๖</sup>

๒) ทุกข์จรหรือทุกข์ทางใจ อันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัวเรา เช่น เมื่อปรารถนาแล้วไม่สมหวังก็เป็นทุกข์ การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์ การพลัดพรากจากสิ่งอันเป็นที่รักก็เป็นทุกข์ รวมเรียกว่า “เจตสิกทุกข์”<sup>๗๗</sup>

๓. **มุกิตา** ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข ไม่น้อยเนื้อต่ำใจเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตน เราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมุกิตาอยู่เสมอ เพราะจะเป็นการสร้างไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่นได้ง่ายและลึกซึ้ง

๔. **อุเบกขา** ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉย สงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาควรได้รับผลอันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของตน<sup>๗๘</sup>

อุเบกขานี้เป็นตัวรักษาคุณ เป็นตัวจำกัดหรือคุมการปฏิบัติตามหลัก เมตตา, กรุณา, มุกิตา ไม่ให้เกินขอบเขตไปจนกลายเป็นเสียธรรม คือ การปฏิบัติต่อคนหรือช่วยเหลือคนจะต้องไม่ให้เสียความเป็นธรรม ไม่ให้เป็นการทำลายหลักการ ไม่ให้เป็นการละเมิดต่อกฎเกณฑ์กติกากี่ข้อของธรรม

อุเบกขามักจะนำมาใช้เดี่ยวๆ มากที่สุด กล่าวคือ พอใช้ทั้งเมตตา กรุณา มุกิตา แล้วไม่เป็นผลก็จะบอกว่าช่างเขาเถอะปล่อยไปตามเวรตามกรรม ซึ่งการกระทำอย่างนั้นไม่ได้เรียกว่าใช้หลักพรหมวิหาร ๔ และไม่ใช่อุเบกขา แต่เป็นการไม่ใส่ใจ อุเบกขาที่แท้จริง คือการที่เราไม่ไปทุกข์ใจกับทุกข์ของผู้อื่น รู้ว่าการที่เขาเป็นอย่างนั้นก็เพราะการกระทำหรือกรรม ของเขา ทุกข์ก็เป็นทุกข์ของเขา แต่เรายังคงมีเมตตา อยากให้เขามีความสุข ยังมีกรุณาอยากให้เขาพ้นทุกข์และมีมุกิตามีความยินดีถ้าเขามีความสุข เรื่องนี้เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะถ้าเรามัวไปทุกข์กับเขาด้วย เราจะช่วยให้เขาพ้นทุกข์ไม่ได้ คนที่มีความทุกข์มาอยู่ด้วยกันก็ยิ่งจะทำให้พลอยทุกข์กันไปมากขึ้น คนที่กำลังทุกข์จึงไม่สามารถช่วยคนที่มีความทุกข์ได้

<sup>๗๖</sup> ดูเทียบใน ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๑ - ๒๗๒. และ อภิ.ย. (ไทย) ๓๘/๑๐/๓๕๗.

<sup>๗๗</sup> ดูเทียบใน ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๒. และ อภิ.ย. (ไทย) ๓๘/๑๐/๓๕๗.

<sup>๗๘</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๘.

นอกเหนือจากผลของอุเบกขาที่มีต่อตนเองแล้ว อุเบกขายังมีผลต่อผู้ที่เราต้องการช่วยด้วย การที่เราทำตัวอย่างให้ผู้ที่เราต้องการช่วยให้เห็นวิธีพันทุกข์ ปล่อยวางให้เขาดู เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการชี้ทางปลดทุกข์ ดังนั้นยิ่งเรามีกรุณาอยากให้เขาหายทุกข์มากเท่าไรเรายิ่งต้องมีอุเบกขามากเท่านั้น ในทำนองเดียวกันกับการที่ยิ่งเรามีเมตตามากเท่าไรยิ่งต้องมีมุทิตามากเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าพรหมวิหาร ๔ นี้ เป็นข้อธรรมที่ต้องมีพร้อมๆ กันทุกข้อ การเจริญพรหมวิหาร ๔ จึงจำเป็นต้องเจริญ ทั้งเมตตา กรุณา มุทิตาและอุเบกขาไปพร้อมๆ กัน จะแยกเจริญเป็นข้อๆ ไม่ได้และพรหมวิหาร ๔ มีในผู้ใด ย่อมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเกื้อกูลแก่ผู้อื่น ด้วยหลักสังคหัตถ์ ๔ ได้ดีอย่างสมบูรณ์

สรุป การนำหลักธรรมสังคหัตถ์ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น หากจะให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ประทับใจอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมประจำใจ เพื่อให้การให้บริการด้านต่างๆ ที่ออกมา นั้น เกิดจากความเมตตา กรุณาสงสารจากใจจริง ไม่ใช่กระทำไปเพราะเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น แต่มีความมุ่งมาดปรารถนาดีอยากให้พวกเขามีความสุข ได้รับการบริการที่ดีๆ และพลอยรู้สึกสดชื่นเบิกบานไปกับประชาชนด้วย เมื่อเห็นพวกเขามีความสุขความสมหวังกลับไป

## ๒. อิทธิบาท ๔

อิทธิบาท ๔ หมายถึง ฐานหรือหนทางสู่ความสำเร็จ<sup>๗๙</sup> คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, ทางแห่งความสำเร็จหรือคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย เป็นแนวทางการทำงานที่พระพุทธองค์ได้ทรงสดับไว้อย่างแยบคายอันประกอบด้วยแนวปฏิบัติ ๔ ข้อ คือ จันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา<sup>๘๐</sup> ซึ่งใครๆ ก็ท่องได้จำได้ แต่จะมีสักกี่คนที่สามารถปฏิบัติได้ครบทั้ง ๔ ข้อ ซึ่งแต่ละข้อต่างมีหน้าที่เฉพาะของตนต่อเนื่องหนุนเสริมกัน จะขาดข้อใดข้อหนึ่งไปไม่ได้ เพราะว่ามันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันทั้ง ๔ ข้อ จึงจะทำให้เราประสบผลสำเร็จในชีวิตและการงานได้ตามความมุ่งหวังดังนี้<sup>๘๑</sup>

๑. **จันทะ** ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรัก จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป ดังนั้น เราจึงควรที่จะได้จันทะเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่สำคัญอันดับแรกเพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำกิจการงานทั้งหลายไปสู่ความสำเร็จ รุ่งเรือง ทั้งยังมีส่วนทำให้เกิดคุณธรรมในข้อต่อๆ ไปทุกข้อและการใฝ่รู้ก็คือจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทางปัญญาหรือการศึกษาทดลองต่าง ๆ ด้วย

<sup>๗๙</sup> อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๕๖/๓๕๒.

<sup>๘๐</sup> อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๕๗/๓๕๒.

<sup>๘๑</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๘๖

เราจะสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นได้อย่างไร พระพุทธองค์ได้ทรงตรัสสอนไว้ว่า มนุษย์เราต้องเลือกที่จะศรัทธาบางอย่างและหมั่นตรวจสอบศรัทธาของตัวเองว่าดีต่อตัวเองและดีต่อผู้อื่นอันรวมถึงสังคมโดยรวมหรือไม่ เมื่อดีทั้งสองอย่างก็จงมุ่งมั่นที่จะทำด้วยความตั้งใจและหากไม่ดีก็จงเปลี่ยนแปลงศรัทธาเสียใหม่ ซึ่งเราต้องเลือก ไม่เช่นนั้นเราจะกลายเป็นคนที่สับสนไม่มีแก่นสาร อาจจะถูกชักชวนไปในทางที่ไม่ดีได้ง่าย<sup>๔๒</sup>

หากจะฝึกฝนตนเอง อาจเริ่มด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองว่าเราศรัทธาอะไรอยู่ เพราะคนเราเมื่อศรัทธาอะไรก็จะได้พบกับสิ่งนั้นและเข้าถึงสิ่งนั้นได้ง่าย เช่น ศรัทธาต่อความรู้ก็จะเข้าถึงองค์ความรู้ หรือศรัทธาต่อหลักธรรมก็จะเข้าถึงธรรมหรือไม่ศรัทธาอะไรเลย ก็ไม่เข้าถึงอะไรเลย เพราะความศรัทธาจะนำมาซึ่งความมุ่งมั่นทุ่มเท เพื่อทำทุกอย่างให้ได้มา ซึ่งสิ่งที่เราศรัทธานั้นเอง ขณะเดียวกันก็ลองตรวจสอบตัวเองดูว่า สิ่งที่เราศรัทธากับสิ่งที่องค์กรของเราศรัทธานั้นตรงกันหรือไม่ หากตรงกันก็เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองหรือหากไม่ตรงกันก็เรียนรู้ที่จะให้โอกาสตัวเองไปสู่แห่งที่ที่เหมาะสมกว่า

๒. **วิริยะ ความเพียร** คือ มุ่งมั่นทุ่มเท ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย เป็นความเพียรพยายามอย่างสูงที่จะทำตามฉันทะหรือศรัทธาของตัวเอง หากเราไม่มีความเพียรแล้วก็อนุมานได้ว่าเรามีฉันทะหลอกๆ หรือศรัทธาหลอกๆ ทั้งโกหกตัวเองและหลอกผู้อื่น ซึ่งผลงานที่ได้ทำออกมา นั้น ก็จะเป็นตัวชี้วัดว่าทำไปเพื่ออะไร

วิริยะเกิดจากอะไร คำตอบก็คือ "เกิดจากศรัทธาหรือฉันทะนั้นเอง" และเป็นศรัทธาที่มั่นคงด้วยไม่ว่าจะมีอุปสรรคใดๆ มากกระทบก็ตามก็จะไม่เปลี่ยนแปลง แต่อาจปล่อยวางหรือวางเฉยในบางเวลาบางสถานการณ์บ้าง เพื่อรอสถานะที่เหมาะสมกว่าวิริยะไม่ใช่ความอดทนอย่างเอาเป็นเอาตายหรือต้องให้ได้เสมอ แต่มันคือความแยบยลและเลือกที่จะทำบางอย่างเพื่อรักษาศรัทธาไว้หรือเพื่อรอจังหวะที่เหมาะสมอันหมายถึงการบรรลุผลแห่งศรัทธานั้นเอง

วิริยะนี้มักจะมาคู่กับความอดทนอดกลั้นเสมอ เป็นความรู้สึกไม่ย่อท้อต่อปัญหาและมีความหวังที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง โดยมีศรัทธาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ นำใจ และเตือนใจ ความอดทนเป็นเครื่องมือสำหรับคนใจเย็นและใจงาม คนที่มีโมหะจริตรุ่มร้อนจะทำให้มีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย หรือสูญเสียความอดทนในที่สุด ดังนั้น ความวิริยะอุสาหะจึงเป็นวิถีทางของบุคคลที่หาญกล้าและทายเป็นอุปสรรคใดๆ ทั้งมวล หลักธรรมวิริยะข้อนี้จึงมีความหมายของความกล้าหาญเจืออยู่ด้วยส่วนหนึ่ง

<sup>๔๒</sup>พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๔๗ - ๖๖๕.

๓. **จิตตะ** ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิต ผักฝัไม่ปล่อยให้ให้พุ่งซ่านเลือนลอยไป เอาใจจดจ่ออย่างมีสมาธิทำให้เกิดความรอบคอบ การ ตัดสินใจทำอะไรก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยตามไปด้วย ซึ่งถ้าเรามีใจที่จดจ่อต่อสิ่งที่เราคิด ที่ เราทำและรับผิดชอบแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องหน้าที่หรือ การงานอะไรก็ตาม ทุกอย่างจะสำเร็จได้ ด้วยดีดังประสงค์เสมอ

ความรอบคอบจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่รอบรู้ ดังนั้น การที่คนจะรอบรู้ได้นั้น ต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ ติดตามข่าวสารบ้านเมืองอย่างสม่ำเสมอ ต้องอ่านหนังสือ ที่ หลากหลายโดยไม่ยึดติดกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่เป็นประจำ และประการสำคัญต้องฝึก ตั้งคำถาม กับตัวเองกับเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราพร้อมกับค้นหาคำตอบให้ได้ ฝึกสนทนากับผู้รู้ บ่อยๆ เป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งเมื่อเราทำได้แบบนี้แล้ว เราก็จะเป็นผู้ที่มีความรอบรู้อย่างแตกฉาน จึงไม่ใช่เรื่องยากที่จะวิเคราะห์หรือสังเคราะห์เนื้อแท้ของเรื่องราวนั้นๆ ออกมา สู้การตัดสินใจ ของหมู่คณะหรือแม้แต่เรื่องส่วนตัวของเราเอง ดังนั้น ความรอบคอบจึงแฝง ไปด้วยความรอบรู้ ตามสภาพจริง อันเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องสร้างให้เกิดเป็นนิสัยแก่ตนเอง

ความรอบคอบนอกจากจะดำรงอยู่คู่กับความรอบรู้แล้ว ยังต้องอาศัยความตั้งาม เป็นเครื่องเตือนสติด้วย จึงจะสามารถใช้จิตของเราพิจารณาและตรึกตรองในเนื้อแท้ของ สิ่ง ต่างๆ นั้นได้อย่างเหมาะสม เพราะความตั้งามตามแบบอย่างของคุณธรรมตามหลักศาสนา และ จริยธรรมของสังคมนั้น เป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างปรกติสุข ไม่เช่นนั้นแล้ว ความสับสนวุ่นวาย การแตกแยกทางความคิดก็จะเกิดขึ้นในสังคมบ้านเมือง ดังเช่นที่เกิดขึ้น กับประเทศไทยในยุคปัจจุบันนี้ แม้ว่าผู้คนจะมากไปด้วยความรู้และความรอบคอบก็ตาม ดังนั้น หลักธรรมจิตตะข้อนี้จึง รวมความหมาย ของคำว่า สมาธิ อยู่ด้วยอย่างเต็มที่

๔. **วิมังสา** การใช้ความคิดถูกวิธีโยนิโสมนสิการ ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบ ข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงโดยมีโยนิโสมนสิการ เป็นเครื่องกำกับ<sup>๔๓</sup> เป็นต้น

ดังนั้น วิมังสา จึงเป็นการทบทวนในสิ่งที่ได้คิดได้ทำมา อันเกิดจาก ความพอใจ (ฉันทะ) แล้วทำด้วยความมุ่งมั่น (วิริยะ) อย่างใจจดใจจ่อและรับผิดชอบ (จิตตะ) โดยใช้ วิจารณ์ญาณอย่างรอบรู้และรอบคอบ จึงนำไปสู่การทบทวนตัวเองและทบทวนองค์กร หรือ ทบทวนขบวนการ ทบทวนในสิ่งที่ได้คิด สิ่งที่ได้ทำผ่านมาว่าเกิดผลดีผลเสียอย่างไร เพื่อ

<sup>๔๓</sup>พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,



ปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น<sup>๔๔</sup> ดังนั้น หลักธรรมวิมังสาข้อนี้จึงรวมความหมาย ของคำว่า ปัญญา ไว้ อย่างเต็มที่

สรุป อิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมสำคัญที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนใช้เป็น แนวทางในการทำงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ การทำงานให้บริการนั้นจะต้องเกิดจากการ ใฝ่ใจรักที่จะทำและต้องกระทำด้วยความรอบคอบอย่างมุ่งมั่นเข้มแข็งอดทน ทั้งยังต้องมีการ พิจารณาไตร่ตรองเพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องต่างๆ สำหรับใช้แก้ไขปรับปรุงให้บริการนั้น เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องต่อไป

### ๓. ขรवासธรรม ๔

ขรवासธรรม ๔ คือ หลักธรรมสำหรับขรवास, ธรรมสำหรับการครองเรือน, หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ ธรรมะสำหรับความเป็นขรวาสที่ดี เป็นประชาชนที่ดีหรือเป็น ผู้ร่วมงานที่ดีซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อด้วยกันคือ<sup>๔๕</sup>

๑. **สัจจะ** ความจริง, ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พุดจริง ทำจริง เป็นเหตุให้นำมาซึ่ง ความเชื่อถือหรือไว้วางใจกัน ด้วยการฝึกให้เป็นคนจริง มีหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจาก การ พุดจริง ทำจริง ทั้งจริงต่อตัวเองและจริงต่อผู้อื่น จริงต่อเวลา จริงต่อหน้าที่ การงาน ซึ่งบุคคล ประเภทนี้จะแสดงความรับผิดชอบออกได้ ๔ ด้านด้วยกัน คือ

๑) ด้านหน้าที่และการงาน มีความตั้งใจที่จะทำงานชิ้นนั้นให้สำเร็จให้ได้และให้ดี ที่สุดด้วย

๒) ด้านคำพูด มีความซื่อสัตย์ต่อคำพูดที่ได้ให้ไว้กับบุคคลอื่น

๓) ด้านการคบคน มีจิตใจที่ซื่อตรง ไม่ลำเอียงเพราะรัก ไม่ลำเอียงเพราะชัง ไม่ ลำเอียงเพราะโง่ ไม่ลำเอียงเพราะกลัว

๔) ด้านศีลธรรมความดี ด้วยการมีศีล ๕ เป็นแม่บทในการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข ดังนั้น คนที่มีสัจจะเขาจึงมีหลักประจำใจง่าย ๆ ว่า ไม่ว่าจะทำอะไรก็ต้องทำให้ดี ที่สุด จะพูดจาอะไรก็ต้องซัดเจนที่สุด ทั้งยังมีจิตใจที่มั่นคงในศีลธรรม จึงทำให้ประสบ ความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

๒. **ทมะ** การฝึกฝน, การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว, รู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกหัดตัดนิสัย แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนให้เจริญ ก้าวหน้าด้วยสติปัญญา สัจจะจะไปไม่ได้ถ้าหากเราไม่ รู้จักควบคุมจิตใจตัวเอง ซึ่งจิตมันจะคิดวุ่นวายสับสนด้วยอำนาจแห่งกิเลสคือ รัก โลภ โกรธ หลง เข้าครอบงำจะทำให้ตัวเราทั้งสัจจะ เราจึงต้องเอาทมะเข้าควบคุมกำกับจิตใจตัวเองให้มีสติ

<sup>๔๔</sup> <http://thaifamilymental.blogspot.com/๒๐๐๗/๑๐/๔.html>. (เข้าถึงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๓.)

<sup>๔๕</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า

และปัญญาเพื่อรู้เท่าทันจะได้รักษา สัจจะนั้นไว้ได้ ผู้ที่มีทมะเป็นหลักธรรมประจำใจจึงต้องสามารถหยุดตัวเองได้ คือ ชะใจตัวเอง ไม่กระทำในเรื่องที่เสียหาย ไม่ทำความชั่ว ไม่ถลำไปในทางที่เสื่อม นั่นคือ ต้องรักษาศีล ๕ ได้ และไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุขทั้งปวง

ดังนั้น ทมะ จึงเป็น "หัวใจ" ของธรรมะข้ออื่นๆ อีกมาก ถ้าใครขาดหลักธรรมข้อนี้แล้ว ชีวิตก็จะไม่มีความสำเร็จก้าวหน้าหรือไม่พัฒนาขึ้นเลย ทมะ คือ การฝึกฝนหรือปรับปรุงตน หมายความว่า ใครที่มีทมะเป็นหลักธรรมประจำใจแล้ว คนนั้นก็สมารถที่จะได้รับการฝึกฝนเพื่อปรับปรุงตนให้ดีขึ้นหรือสูงขึ้นไปได้ตามลำดับจนถึงขั้นสูงสุดได้ไม่ยากนัก ซึ่งเราต้องยอมรับความจริงว่า ปุถุชนทุกคนที่เกิดมานั้นยังขาดซึ่งความรู้ ถ้าใครที่เกิดมาแล้วไม่มีการฝึกฝนหรือปรับปรุงตน ชีวิตก็จะย่ำเท้าอยู่กับที่ แม้ว่าจะได้รับการอบรมสั่งสอนหรือศึกษาเล่าเรียนอะไร ก็ไม่อาจที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ ถ้าหากว่าผู้นั้นขาดทมะ

ผู้ที่รักความก้าวหน้า หวังความสำเร็จทั้งร่างกายและจิตใจ หวังความสุขที่สมบูรณ์ จึงจำเป็นจะต้องน้อมนำเอาทมะเข้ามาไว้ในใจตนให้ได้แล้วธรรมะข้ออื่นๆ ก็จะตามเข้ามาทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จได้โดยง่าย

๓. **ขันติ** ความอดทน, ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง อดทน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย เป็นคุณธรรมที่มีความสำคัญมาก ใช้ควบคุมพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของทั้งคนและสัตว์ เป็นบารมีธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งประกอบไปด้วยหลักใหญ่ๆ ๔ ประการด้วยกัน คือ

๑) อดทนต่อสภาพดินฟ้าอากาศ เช่น ร้อน หนาว ฝน ภัยพิบัติต่างๆ เป็นต้น อดทนต่อความเหนื่อยยากลำบากตรากตรำในการดำรงชีวิต หนักเอาเบาสู้ง ไม่ท้อถอย

๒) อดทนต่อทุกข์เวทนาต่างๆ เช่น เมื่อเจ็บป่วยก็ไม่ส่ออวยไม่โวยวายให้เข้าใจว่าคนเราเกิดแก่เจ็บตาย เป็นเรื่องธรรมดาของชีวิต เมื่อเจ็บไข้หรือป่วยไข้ ก็ต้องรู้จักรักษาดูแลตนเองและหาหมอตตามความจำเป็น เจ็บป่วยร่างกายให้หมอรักษา แต่ใจเราต้องดูแลเองด้วยการฝึกสมาธิ

๓) อดทนต่ออารมณ์ เช่น ความรัก ความเกลียดชัง ความเจ็บใจ การอยู่ร่วมกับคนหมู่มากยอมเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันไม่มากก็น้อย จึงต้องรู้จักควบคุมใจตนเองให้ อยู่ในสภาวะที่สงบ ให้ระลึกไว้ว่านั่นเป็นธรรมชาติของมนุษย์มีเกิดขึ้น ตั้งอยู่ แล้วก็ดับไป

๔) อดทนต่อสิ่งเฝ้ายวนหรือความเฝ้ายวนใจต่างๆ เช่น เพศตรงข้าม ทรัพย์สินเงินทองหรือลาภสักการะที่ไม่ควรจะได้ คำสรรเสริญเยินยออันจะนำมาซึ่งความประมาทและหลงตัวเอง ความโลภโมโหสัน เป็นต้น

๔. **จาคะ** ความเสียสละ, สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้ การสละสิ่งของอันเป็นของๆ ตนแก่บุคคลที่ควรจะให้ปัน การสละอารมณ์บูดและเน่าออกจากใจ จะทำให้ใจสะอาด สงบ สดชื่น เบิกบาน พร้อมทั้งจะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็นและความต้องการของผู้อื่น พร้อมทั้งจะร่วมมือ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จิตใจไม่มีความคับแคบเห็นแก่

ตนหรือเอาแต่ใจตัว มีน้ำใจให้แก่กันในธรรมหมวดนี้ ทมะท่านมุ่งเอาด้านปัญญา ขันติท่านเน้น  
แง่วิริยะ

สรุป ฆราวาสธรรม ๔ เป็นหลักธรรมสำหรับการครองชีวิตของคฤหัสถ์ เป็นธรรมะ  
สำหรับการเป็นฆราวาสที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติแล้วจะเกิดผลดีต่อประชาชนที่ไปขอรับ  
การบริการ เพราะทำให้บริการที่ออกมาเป็นไปอย่างซื่อตรง จริงใจ การให้คำชี้แจงแนะนำ  
ข้อขัดข้องต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง บางครั้งเมื่อมีปัญหาความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่ง  
กันกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ก็สามพร้อมที่จะช่วยเหลือให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่  
ประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความเข้มแข็งอดทน

#### ๔. ศีล ๕

ศีล ๕ หรือ เบญจศีล คือ ข้อควรงดเว้น ๕ ประการ<sup>๕๖</sup> สำหรับควบคุมกายวาจาให้  
เป็นปกติในความเป็นมนุษย์ การรักษาปกติตามระเบียบวินัย ข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว  
การควบคุมตนให้ตั้งอยู่ในความไม่เบียดเบียน ซึ่งเป็นธรรมะขั้นพื้นฐานของมนุษย์เมื่อบุคคล  
ปฏิบัติแล้วนอกจากจะได้ชื่อว่าเป็นคนดีแล้ว ยังทำให้เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวมอีกด้วย

๑. เว้นจากการปลงชีวิต ห้ามทำลายชีวิต ทั้งชีวิตตนเองหรือชีวิตผู้อื่น ไม่ว่าจะ  
เป็นชีวิตสัตว์ หรือชีวิตมนุษย์ด้วยกันเอง ก็ไม่ควรทำลายหรือ ทำร้ายกัน ทั้งทางกาย วาจาและ  
ใจ ให้มีเมตตาปรานีต่อกัน

๒. เว้นจากการลักทรัพย์ ห้ามลักขโมย โกง ละเมิดกรรมสิทธิ์ ทำลายทรัพย์สิน  
หยิบจับเอาสิ่งของที่เจ้าของเขาไม่อนุญาตแม้เพียงเล็กน้อยก็ตาม หรือสิ่งของนั้นจะอยู่ในที่ที่ลับ  
ตา บุคคลที่มีศีลย่อมไม่นำมาเป็นของตนให้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีเสียสละ

๓. เว้นจากการประพฤติผิดในกาม เว้นจากการล่วงละเมิดสิ่งที่ผู้อื่นรักใคร่หวง  
แหน ชาย หญิง ผู้มีศีลย่อมไม่ล่วงละเมิดกันหากไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้เป็นเจ้าของ คือ พ่อ  
แม่ และต้องพอใจรักใคร่ในคู่ของตน ไม่นอกใจหรือพูดจาเกี่ยวพาราสีคนอื่นอีก อันถือว่า  
ประพฤติผิดศีล ให้ยินดีแต่คู่ครองของตน

๔. เว้นจากการพูดเท็จ ห้ามพูดจาโกหก หลอกหลวง เพื่อเจ้อ เหลวไหล ไร้สาระ  
เพราะถ้าพูดไม่จริงย่อมเกิดความเสียหายแก่ตนเอง ทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือคำพูดบาง  
คำอาจไปทำร้ายผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนเป็นการสร้างกรรมต่อเนื่อง อีกทั้งการพูดจาไร้สาระ  
ย่อมทำให้เสียเวลาเกิดความไม่สงบขึ้นโดยง่าย ให้ระมัดระวังคำพูด ให้พูดเฉพาะสิ่งที่ควรพูดซึ่ง  
เป็นเรื่องจริงและมีสาระเท่านั้น

๕. เว้นจากน้ำเมา คือ สุราและเมรัยอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท เว้นจากสิ่ง  
เสพติดให้โทษ ห้ามเสพสิ่งเสพติด ทุกชนิด ได้แก่ สุรา กัญชา ยาสูบ ยาบ้า ยาอี ยาเลิฟ เฮโรอีน

<sup>๕๖</sup>ที่.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๕/๓๐๒ – ๓๐๓.

๗๗ ผู้มีศีลย่อมไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่แตะต้องกับสิ่งเหล่านี้ด้วยตนเอง ให้มีสติสัมปชัญญะ  
สมบูรณ์<sup>๗๗</sup>

หากทุกคนรักษาศีลได้ครบถ้วนทั้ง ๕ ข้อ สังคมไทยก็จะมีแต่ความสงบสุขสมัค  
สามานสามัคคีปราศจากการแตกเป็นฝักฝ่ายดังเช่นที่เป็นอยู่ในทุกวันนี้

สรุป ศีล ๕ เป็นหลักธรรมพื้นฐานที่สำคัญของทุกคนเพื่อใช้ควบคุมกาย วาจา  
และใจให้เป็นปกติในความเป็นมนุษย์ ไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน มีเมตตากรุณาปราณีต่อกัน  
ซึ่งผู้ให้บริการควรมีศีล ๕ เป็นหลักธรรมประจำใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการได้ด้วยความ  
มีสติสัมปชัญญะครบถ้วนบริบูรณ์

#### ๕. กัลยาณมิตรตตา ; ความมีกัลยาณมิตร

กัลยาณมิตรตตา ; ความมีกัลยาณมิตร (มิตรดี)<sup>๗๘</sup> คือ มีผู้แนะนำ สั่งสอนที่ปรึกษา  
เพื่อนที่คบหา และบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี, การรู้จักเลือกเสวนาบุคคลหรือเข้าร่วมหมุ่กับท่านผู้ทรง  
ปัญญาที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะช่วยแนะนำ สั่งสอน ชักจูง ช่วยเหลือ ชี้ช่องทางเป็น  
แบบอย่างตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กัน ให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดีในการศึกษา  
อบรม การครองชีวิต การประกอบกิจการและธรรมปฏิบัติ<sup>๗๙</sup> เช่น ครู อาจารย์และท่านผู้รู้ ทรง  
ปัญญาที่สามารถแนะนำสั่งสอนเป็นที่ปรึกษาได้แม้จะอ่อนวัยกว่า

ตามที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะเป็นเพื่อนหรือไม่ใช่เพื่อนในความหมายที่ใช้กันอยู่  
ทั่วไปก็สามารถเป็นกัลยาณมิตรได้ คือ แม้จะเป็นผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคย แม้ที่อยู่ห่างไกล  
ไม่เคยพบเห็น แต่เมื่อมีใจมุ่งดีปรารถนาดีจริงใจต่อผู้ใด คิดพูดทำทุกอย่าง เพื่อป้องกันช่วยเหลือ  
ผู้นั้นอย่างเต็มสติปัญญาความสามารถเพื่อให้หลุดพ้นจากปัญหานั้นนาประการ ไม่ว่าจะมากหรือน้อย  
หนักหรือเบา ก็นับได้ว่าเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งมีคุณสมบัติ ๗ ประการ (กัลยาณมิตรธรรม ๗)<sup>๘๐</sup>  
ดังนี้

๑. ปิโย น่ารัก คือ เข้าถึงจิตใจ สร้างความรู้สึกสนิทสนมเป็นกันเองให้ผู้อื่น อยาก  
เข้าใกล้ อยากเข้าไปขอคำแนะนำปรึกษาหรือผู้ให้บริการจึงต้องมีหลักธรรม คือ พรหมวิหาร  
๔, สังคหวัตถุ ๔ และอิทธิบาท ๔ เป็นต้น

<sup>๗๗</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๒๐๖.

<sup>๗๘</sup> ส.ม. (ไทย) ๑๙/๔๙/๔๓, อัง.เอกก. (ไทย) ๒๐/๗๑/๑๓.

<sup>๗๙</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๖๕.

<sup>๘๐</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม (ฉบับเดิม), พิมพ์ครั้งที่ ๒๒, (กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๖๕.

๒. ครุ่นหาเคาเรพ คือ มีความประพฤติดสมควรแก่ฐานะทำให้เกิดความรู้สึก อบอวนใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย ดำเนินชีวิตตามหลักวิชาการความรู้หรือตามหลักธรรมของ พระศาสนา คือ เป็นผู้คิดดี พูดดี ทำดี

๓. ภาวนีโย นำเจริญใจหรือนายกย่องในฐานะทรงคุณ คือ มีความรู้จริง ทรงภูมิปัญญาแท้จริงและเป็นผู้ที่ฝึกฝนปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เป็นที่นายกย่องควรเอาอย่าง ทำให้ ผู้เอ่ยอ้างและรำลึกถึงด้วยความซาบซึ้งมั่นใจและภูมิใจ พูดถึงอย่างองอาจ อย่างมั่นใจเป็นผู้แสวงหาความรู้อยู่เสมอ ต้องมีความเข้าใจในสิ่งต่อไปนี้ คือ

- ๑) ธรรมชาติของมนุษย์
- ๒) ธรรมชาติของสังคม
- ๓) ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม
- ๔) เทคโนโลยี / ข่าวสารข้อมูล

๔. วัตตา รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไรอย่างไร และกับใคร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี ซึ่งก็ต้องเป็นนักสื่อสารที่ดี เอาใจใส่สื่อสารกับผู้ร่วมไปด้วยอยู่เสมอ เพื่อให้รู้และเข้าใจตรงกัน เป็นต้น พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงแสดงลักษณะของนักสื่อสารหรือสักสังสอนที่ดีไว้ ๔ อย่าง คือ<sup>๑๑</sup>

๑) พูดแจ่มแจ้ง คือ ชี้แจงอธิบายให้เห็นชัดเจนอย่างแจ่มแจ้งหมดสงสัยเหมือนจูงมือไปดูให้เห็นกับตา (สันทัสสนา)

๒) พูดจูงใจ คือ พูดให้เห็นคุณค่าและความสำคัญ จนเกิดความซาบซึ้งชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ (สมาปนา)

๓) พูดเร้าใจ คือ ปลุกใจให้คึกคัก เกิดความมั่นใจเร้าใจให้อาจหาญแกล้วกล้า กระตือรือร้นที่จะทำให้สำเร็จโดยไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก (สมุตเตชนา)

๔) พูดให้รำเริง คือ ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งเมตตาไมตรี ความหวังดี ปลอดภัยโลมใจให้สดชื่นรำเริงเบิกบานผ่องใส แซ่มนชื่นใจด้วยความหวังในผลดี (สัมปหังสนา)

๕. วจนักขโม อุดทนต่อถ้อยคำ คือ พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษาซักถามแม้จะจุกจิก ตลอดจนทนต่อคำที่ล่วงเกินและคำตักเตือนวิพากษ์ต่างๆ อุดทนฟังได้ไม่เบื่อหน่าย ไม่เสียอารมณ์ การที่เอาแต่พูดอย่างเดียวโดยไม่ยอมรับฟังผู้อื่นนั้นไม่ใช่การกระทำที่ถูกต้อง เราต้องรู้จักยอมรับฟังด้วย เพราะการรับฟังเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารให้ได้ผล แม้ว่าเขาพูด มาจะไม่ถูกใจก็ทนได้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานและประโยชน์ที่จะทำนั้นประสบความสำเร็จ เช่น ผู้ให้บริการถูกประชาชนที่ไปขอรับบริการซักไซ้ไล่เสียดไต่ถามอย่างจุกจิกจู้จี้ ถึงขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ซึ่งผู้ให้บริการคิดว่าน่าจะรู้อยู่แล้วหรือประเดี๋ยวก็นับบริการให้เป็นที่เรียบร้อย ถ้าผู้ให้บริการ

<sup>๑๑</sup>ม.มู.(ไทย) ๑๒/๒๕๕/๒๗๖.

ไม่มีความอดทนในการรับฟัง ก็จะมีรู้สึกเบื่อหรือรำคาญ จึงต้องมีคุณธรรมข้อนี้จึงจะแก้ไขได้ โดยต้องทำให้สบาย อดทนรับฟังเขาเพื่อให้เข้าใจเขาและช่วยเขาได้ดี

๖. คัมภีร์ธัญจะ กะถิง กัตตา แถลงเรื่องล้าลึกได้ คือ กล่าวชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่ยุ่งยากลึกซึ้งให้เข้าใจได้ ปัญหาอะไรที่หนักและยาก ก็เอามาชี้แจงอธิบาย ช่วยทำให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องมีความกระจ่างแจ้ง เรื่องที่ลึกล้ำที่ยากก็ทำให้ตื่นให้เข้าใจและพาเขาเข้าถึงเรื่องที่ยากและลึกลงไปๆ อย่างได้ผล รวมทั้งให้ศึกษาเรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

๗. โน จัญฐานเน นิโยชะเย ไม่ชักนำในอฐาน คือ ไม่ชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสีย หรือเรื่องเหลวไหลไม่สมควร ที่ไม่เป็นประโยชน์ ไม่ใช่สาระที่ไม่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย<sup>๒๒</sup>

สรุป การให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนาดี เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสาร ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้งประทับใจ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหัตถ์ ๔ แต่เพียงอย่างเดียวนั้น ไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอรับบริการได้ จึงต้องมีหลักธรรมอื่นๆ เข้ามาช่วยเสริม เพื่อให้สังคหัตถ์ธรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ผู้วิจัยเห็นว่าหลักธรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกับหลักสังคหัตถ์ ๔ นั้น ได้แก่ ศีล ๕ พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ ฆราวาสธรรม ๔ และกัลยาณมิตร เป็นต้น เพื่อให้การให้บริการตามหลักสังคหัตถ์นั้นออกมาเป็นที่ประทับใจของประชาชนต่อไป

## ๒.๔ วัตนครสวรรค์<sup>๒๓</sup>

เมื่อท่านพ่อขุนศรีอินทราทิตย์ ตั้งกรุงสุโขทัยเป็นราชธานีนั้น มีอาณาเขตทิศเหนือจดจังหวัดแพร่ ทิศใต้ จดเมืองพระบางที่ปากน้ำโพ ต่อมาเมื่อพ่อขุนรามคำแหงขึ้นครองราชย์ อาณาจักรกรุงสุโขทัยได้ขยายกว้างออกไปปรากฏในศิลาจารึกหลักที่ ๑ ดังนี้

ทิศเหนือได้แพร่ น่าน พลัว (เมืองบัว หรืออำเภอบัว ในปัจจุบัน)เลยฝั่งโขงไปถึงเมืองชะวา(หลวงพระบาง)

ทิศใต้ได้คณสี (กำแพงเพชร)พระบาง(นครสวรรค์) แพรก(ชัยนาท)สุพรรณบุรี, ราชบุรี, เพชรบุรี, นครศรีธรรมราช จนสุดฝั่งทะเล

ลักษณะการปกครองแบบกระจายอำนาจ โดยแต่งตั้งเจ้าเมืองไปปกครองเมืองต่างๆ หลายเมือง เช่น เมืองพระบาง เป็นต้น และการปกครองราชอาณาจักร โดยแบ่งเป็นหัว

<sup>๒๒</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม, หน้า ๖๓๒ – ๖๓๓.

<sup>๒๓</sup> พระเทพญาณโมลี, หนังสือที่ระลึกงานถวายผ้ากฐินพระราชทาน พ.ศ.๒๕๓๔. หน้า ๑-๒๓.

เมืองชั้นใน และเมืองชั้นนอก เมืองพระบางก็อยู่ในฐานะเมืองชั้นในเมืองหนึ่ง แสดงว่าเมืองพระบางเป็นเมืองที่มีความสำคัญมากเมืองหนึ่ง

ในสมัยพ่อขุนรามคำแหง ปกครองบ้านเมืองนั้น ชาวสุโขทัยมีความยึดมั่นเลื่อมใสในพระพุทธศาสนา อยู่ในศีลและปฏิบัติทางศาสนาเป็นประจำ เช่น มีการฟังเทศน์ ฟังธรรม รักษาศีล ทำบุญให้ทาน สร้างวัดปรากฏหลักฐานในศิลาจารึกหลักที่ ๑ ความว่า “วันเดือนดับ เดือนออกแปดวัน วันเดือนเต็ม เดือนข้าง แปดวัด ผูกปุ่ครูเถรมหาเถรขึ้นนั่งเหนือขดารหิน สวดธรรมแก่อุบาสก ผูกทวนจำศีล” เป็นต้น การสร้างวัดก็เกิดขึ้นมากทั่วไป ทั้งในเมืองหลวง เมืองชั้นใน และเมืองชั้นนอก

ในสมัยสุโขทัยได้รับพระพุทธศาสนาลัทธิลังกาวงศ์(นิกายหินยาน)มาจาก นครศรีธรรมราช ตั้งแต่ครั้งสมัยพ่อขุนศรีอินทราทิตย์ซึ่งปรากฏหลักฐานว่า พระองค์มีไมตรีกับพระเจ้าสิริธรรม แห่งนครศรีธรรมราช และได้แต่งตั้งทูตของนครศรีธรรมราช เพื่อขอพระศีลปฏิบัติ(พระพุทธสิหิงค์)มาไว้สักการบูชาในกรุงสุโขทัย

ในสมัยพ่อขุนรามคำแหง พระพุทธศาสนาได้เจริญรุ่งเรืองขึ้นมาก พระองค์ได้อาราธนาพระสงฆ์ลังกาจากนครศรีธรรมราช มาเผยแผ่และสั่งสอนพระธรรมให้กับชาวสุโขทัย ซึ่งพระสงฆ์แต่ละรูป ล้วนแต่ “เรียนจบพระไตรปิฎก หลวกกว่าปุ่ครูในเมืองนี้” พระพุทธศาสนาจึงเจริญรุ่งเรืองมาก ประชาชนเลื่อมใสศรัทธาในพระพุทธศาสนา มีการสร้างวัด สร้างพระพุทธรูป อยู่ในศีลธรรม ทำบุญให้ทานในวันธรรมสวนะ โดยทั่วกัน

พระพุทธศาสนาเจริญรุ่งเรืองสุดขีดใน สมัยพระมหาธรรมราชาที่ ๑ (พญาลิไท) พระองค์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ส่งให้คนไปนิมนต์พระสงฆ์มาจาลังกา และทรงแต่งตั้งให้เป็นพระสังฆราช เมื่อปี พ.ศ. ๑๙๐๒ พระองค์มีความเลื่อมศรัทธาอย่างแรงกล้า จึงออกบวชในพระพุทธศาสนา โดยจำพรรษาที่วัดป่ามะม่วง นับเป็นกษัตริย์พระองค์แรก ที่ทรงออกผนวช และได้ทรงพระราชนิพนธ์หนังสือเกี่ยวกับพระพุทธศาสนาขึ้นเล่มหนึ่ง คือ ไตรภูมิพระร่วง หรือ เตภูมิกถา ซึ่งเป็นหนังสือที่ชี้ให้เห็นเหตุถึงผลของกรรมดีและกรรมชั่ว

เมื่อ พ.ศ. ๑๘๙๓ สมเด็จพระเจ้าอู่ทอง ได้กล่าวถึงหัวเมืองฝ่ายเหนือที่เป็นเมืองชั้น ๗ เมือง คือ พิษณุโลก, สุโขทัย, พิษัย, สวรรคโลก, พิจิตร, กำแพงเพชรและนครสวรรค์ ซึ่งถือว่าเป็นเมืองสำคัญตั้งแต่กรุงสุโขทัย จึงเชื่อว่าในเมืองสำคัญๆนั้น จะต้องมีการสร้างวัดประจำเมืองนั้นๆมาแล้วในตอนปลายสมัยกรุงสุโขทัย หลังจากสมัยพระเจ้าลิไทเป็นต้นมา มีหลักฐานปรากฏ ในศิลาจารึก หลักที่ ๒ ได้กล่าวถึงการสร้างวัดเขาภบความว่า ได้สร้างมาตั้งแต่สมัยพระเจ้าลิไทกษัตริย์องค์ที่ ๕ แห่งกรุงสุโขทัย เป็นผู้สร้างไว้ โดยกล่าวถึงเมืองพระบางในศิลาจารึก คือ เมืองนครสวรรค์ ซากของเมืองตั้งอยู่บนที่ดอน ตั้งแต่เชิงเขาภูสีลงมาจรดวัดหัวเมือง (วัดนครสวรรค์)มุมเมืองอยู่ตรงวัดนั้น ยังพอมีแนวให้เห็น แสดงว่าเมื่อสร้างวัดเขาภบนั้นมีวัดหัวเมืองอยู่แล้ว จากหลักฐานอย่างอื่นเช่น โบราณวัตถุ อัฐิ เจดีย์และพระพุทธรูปแล้ว น่าเชื่อว่าเป็นสิ่งปลูกสร้าง ในตอนปลายสมัยสุโขทัย ประกอบกับหลักฐานตามทะเบียนของ

กรมการศาสนา ปรากฏว่า วัดหัวเมือง ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๑๙๗๒ เมื่อเปรียบเทียบกับสักการชคูแล้วกรุงสุโขทัยสิ้นกษัตริย์ปกครองเด็ดขาด เมื่อ พ.ศ. ๑๙๗๒ กรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานีเมื่อปี พ.ศ. ๑๙๙๓ เป็นเวลาคาบเกี่ยวระหว่างตอนปลายสมัยกรุงสุโขทัย และตอนต้นของกรุงศรีอยุธยา ในปีทีวัดหัวเมืองได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมาเมื่อ พ.ศ. ๑๙๗๒ นั้น ตรงกับรัชสมัยของสมเด็จพระบรมราชาธิราชที่ ๒ (พระเจ้าสามพระยา) อันเป็นรัชกาลที่ ๗ แห่งกรุงศรีอยุธยาทีแสดงให้เห็นว่าวัดหัวเมืองเป็นวัดเก่าแก่ คู่บ้านคู่เมืองมาแต่โบราณโดยแท้

เนื่องจากวัดหัวเมืองเป็นวัดเก่าแก่มาแต่โบราณ นับตั้งแต่ปีทีได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อ พ.ศ. ๑๙๗๒ จนถึงปัจจุบันนี้ (พ.ศ. ๒๕๓๔) เป็นระยะเวลา ๕๖๒ ปี การสืบค้นหาหลักฐานทีเป็นเอกสารบันทึกประวัติไว้นั้นเป็นการยากทีจะหาได้ นอกจากจะอาศัยเหตุแวดล้อมในทางภูมิศาสตร์, ประวัติศาสตร์, ความเจริญในทางพระพุทธศาสนา, โบราณวัตถุเท่านั้น

ในทางภูมิศาสตร์ สมัยโบราณนั้นจะตั้งหลักฐานบ้านเมืองและการอพยพ จะต้องอาศัยลำน้ำเป็นสำคัญ สมัยนั้นไม่มีรถยนต์ รถไฟและเครื่องบิน การสัญจรไป มา ต้องอาศัยลำน้ำและทางบกทีใช้สัตว์บางชนิดเท่านั้น วัดหัวเมือง ตั้งอยู่ริมน้ำเจ้าพระยาตอนต้น จะต้องมีความเจริญรุ่งเรืองพอสมควร

จากศิลาจารึก หลักที่ ๒ ได้กล่าวถึงการสร้างวัดเขากบ ความว่าได้สร้างมาตั้งแต่สมัยพระเจ้าลิไท กษัตริย์องค์ที่ ๕ แห่งกรุงสุโขทัยเป็นผู้สร้าง โดยกล่าวถึงเมืองพระบางว่าเมืองพระบาง คือเมืองนครสวรรค์ ซากของเมืองตั้งอยู่ที่ตอน ตั้งแต่เชิงเขาภูสีงมาจรดวัดหัวเมืองมุมเมืองอยู่ตรงวัดนั้น ยังพอมีแนวให้เห็น นั้นแสดงว่า ชื่อวัดหัวเมืองมีอยู่ก่อนแล้วได้รับรับพระราชทานวิสุงคามสีมา เป็นต้นมา จนกระทั่งมาเปลี่ยนชื่อเป็นวัดนครสวรรค์ เมื่อตั้งมณฑลนครสวรรค์ พ.ศ. ๒๔๓๕ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ดังนั้น วัดนครสวรรค์ ในปัจจุบันนี้ จึงมีชื่อเดิมว่า วัดนครสวรรค์ มาตั้งแต่รัชสมัยสมเด็จพระบรมราชาธิราชที่ ๒ (พระเจ้าสามพระยา) รัชกาลที่ ๗ แห่งกรุงศรีอยุธยา เป็นต้นมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานถึง ๔๖๓ ปี

เมื่อสิ้นรัชสมัยของสมเด็จพระเจ้าสามพระยาแล้ว สมเด็จพระรามาเมศวร พระราชโอรส ได้ขึ้นครองราชย์สมบัติ สืบต่อมา ทรงพระนามว่า สมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ รัชกาลที่ ๘ แห่งกรุงศรีอยุธยา

สมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ เป็นพระมหากษัตริย์อีกพระองค์หนึ่ง ทีทรงเลื่อมใสศรัทธาในพระพุทธศาสนา ได้บำรุงพระพุทธศาสนาให้บริบูรณ์ ยกวังทำเป็นวัดพระศรีสรรเพชญ์ ให้สถาปนาพระมหาธาตุและพระวิหารเป็นอาราม หล่อรูปพระโพธิสัตว์ ๕๕๐ พระชาติ แล้วทรงสร้างวัดจุฬามณี ทีพิษณุโลก ทรงสร้างวิหารวัดจุฬามณี และได้ทรงผนวชทีวัดจุฬามณี ได้ประชุมนักปราชญ์ราชบัณฑิต แต่งหนังสือมหาชาติคำหลวงขึ้น นับเป็นพระมหากษัตริย์ไทย



องค์ที่ ๒ ต่อจากพระเจ้าลิไท แห่งกรุงสุโขทัย ที่ได้สนพระทัยในพระพุทธศาสนาจนถึงออกผนวช

นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา การพระศาสนา ได้เจริญรุ่งเรืองกว้างขวางออกไปทั่วเขตแดนสยาม วัดหัวเมือง เป็นวันที่ตั้งอยู่ต้นแม่น้ำเจ้าพระยาระหว่างกรุงศรีอยุธยา กับเมืองพิษณุโลก เป็นทางผ่านสำหรับเมืองหลวงทั้งสองแห่งนี้ แม้วัดหัวเมืองจะไม่ใช่วัดที่ตั้งอยู่ในเมืองหลวงก็ตามแต่ก็เป็นวัดที่ตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ เมืองสำคัญในประวัติศาสตร์ จะต้องมีความเจริญรุ่งเรืองมากวัดหนึ่ง

ในระยะนั้น วัดและพระสงฆ์มีบทบาทที่สำคัญเกี่ยวกับการปกครองบ้านเมือง เมื่อเจ้าฟ้าเจ้าแผ่นดินมีเหตุการณ์คับขันในการปกครองก็จะต้อง ฟังวัด ฟังพระ เชื่อคำทักท้วงของพระสงฆ์ เช่นเหตุการณ์เมื่อสมัยสมเด็จพระไชยราชาธิราช สวรรคต พระแก้วฟ้า ราชโอรส ยังทรงพระเยาว์ ไม่สามารถปกครองบ้านเมืองได้ ท้าวศรีสุดาจันทร์ พระมารดาจึงว่าราชการแผ่นดิน แทนพระองค์ พระเทียรราชา เชื่อพระวงศ์ของสมเด็จพระไชยราชาธิราช มีความหวังเกรงว่า ถ้าคงเป็นคฤหัสถ์อยู่จะไม่พ้นภัยอันตราย พอเสด็จการถวายพระเพลิงพระบรมศพแล้ว จึงทรงออกผนวชเป็นพระภิกษุ อยู่ ณ วัดราชประดิษฐ์ (ที่ตำบลท่าทราย ในพระนคร) จากหนังสือชุมนุมพระราชนิพนธ์ของ สมเด็จพระนเรศวรมหาราช (พระยาดำรงราชานุภาพ) และเมื่อเหตุการณ์สมเด็จพระนเรศวรมหาราช ยกกองทัพไปทำสงครามยุทธหัตถีกับมหาอุปราช แห่งพม่า เมื่อ พ.ศ. ๒๑๓๕ แม่ทัพนายกองยกทัพไปไม่ทัน สมเด็จพระนเรศวร จึงสั่งให้จำรุไว้ เพื่อพิจารณาโทษในวันต่อไป ครั้งนั้น สมเด็จพระวันรัตน์ วัดป่าแก้ว ได้เข้าเฝ้าเพื่อขอพระราชทานอภัยโทษให้แก่แม่ทัพนายกองเหล่านั้น โดยสมเด็จพระวันรัตน์ถวายพระพรถามว่า “ สมเด็จพระมหาราชสมภารเจ้ามีชัยแก่ข้าศึกเหตุไฉนข้าราชการทั้งปวงจึงต้องราชทัณฑ์เล่า” สมเด็จพระนเรศวร ตรัสตอบว่า นายทัพนายกองเหล่านี้ มันกลัวข้าศึกมากกว่าว่าโยม ละให้แต่โยมสองพี่น้องฝ่าเข้าไปในท่ามกลางข้าศึกจนได้ทำยุทธหัตถีกับมหาอุปราชต่อมีชัยชนะกลับมา จึงได้เห็นหน้ามัน นี่หากว่าโยมยังไม่ถึงที่ตายหาไม่แผ่นดินก็จะเป็นของชาวหงสาวดีเสียแล้ว เพราะเหตุนี้ โยมจึงให้ลงโทษมันตามอาญาศึก” สมเด็จพระวันรัตน์ จึงถวายพระพรว่า “ เหตุทั้งนี้เห็นจะผิดเป็นเพื่อจะให้พระเกียรติยศพระราชสมภารเจ้าเป็นมหัศจรรย์ดอกเหมือนสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า เมื่อวันจะตรัสรู้พระโพธิญาณพระองค์เสด็จเหนือปราสาทบัลลังก์ ใต้ดวงไม้มหาโพธิ ณ เพลสาयันห์ ครั้งนั้น เทพยเจ้าก็มาเฝ้าพร้อมอยู่ในหมื่นจักวาล พระยาวิสวดีมารยกพลเสนามาผจญ ถ้าพระพุทธองค์ได้เทพยเจ้าเป็นบริวาร มีชัยแก่พยามาร ก็หาสู้เป็นอัครรรักษ์นักไม่ นี่ผิดให้หม่อมอรอินทร์พรหม ทั้งปวง ปลาศนาการหนีไปสิ้น ยิ่งแต่พระองค์เดียว อาจสามารถผจญพระยามาราชราช กับเสนามาร ให้ปราชัยพ่ายแพ้ไป สมเด็จพระบรมโลกนาถจึงได้พระนามว่า พระพิชิตมารโมลีศรีสรรเพชดาญาณ เป็นมหัศจรรย์บันดาลไปทั่วอนัตตโลกธาตุ

พิเคราะห์ก็ดูเหมือนพระราชสมภารเจ้าทั้งสองพระองค์ ครั้นนี้ถ้าเสด็จพร้อมด้วยเสนาบดีกรโยธาทวยหาญมากและมีชัยแก่พระมหาอุปราชาก็หาสู้เป็นมหัศจรรย์แก่พระเกียรติยศ ให้ปรากฏไปนานาประเทศธานีใหญ่น้อยทั้งปวงไม่ พระราชสมภารเจ้าอย่าทรงปริวิตกน้อยพระทัยเลย อันเหตุที่เป็นทั้งนี้ เพื่อเทพยเจ้าทั้งปวง อันรักษาพระองค์ จักสำแดงพระเกียรติยศ ดุจอาดมภาพถวายพระพรเป็นแท้” สมเด็จพระนเรศวรก็ทรงปีติโสมนัสขึ้นเต็มพระกมลหฤทัยปราโมทย์ ยกพระกรประณมเหนือพระอุตมางคสิโรตม์นมัสการ แยมพระโอษฐ์ว่า “สาธุ สาธุ พระผู้เป็นเจ้าของนี้ควรหนักหนา” พระราชทานอภัยโทษให้แก่แม่ทัพ นายกอง ถ้วนหน้า (จากหนังสือพระประวัติสมเด็จพระนเรศวรมหาราช.พระนิพนธ์ของสมเด็จพระกรมพระยาดำรงราชานุภาพ)

ที่ต้องนำเอาเหตุการณ์ดังกล่าวมาพิมพ์ให้ครบถ้วนกระบวนความ ก็เพราะประสงค์ที่จะให้ผู้อ่านมองเห็นบทบาทของพระสงฆ์ วัดในพระพุทธศาสนา ว่า มีความเจริญรุ่งเรืองอย่างไร มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการปกครองประเทศอย่างไร และก่อนที่สมเด็จพระเจ้าทรงธรรมจะขึ้นครองราชสมบัติ เมื่อ พ.ศ. ๒๑๕๓ ถึง พ.ศ. ๒๑๗๑ อันเป็นรัชกาลที่ ๒๑ แห่งกรุงศรีอยุธยา นั้น พระองค์ได้ทรงผนวชมาก่อน ทรงศึกษาพระธรรมวินัยและพระไตรปิฎกแตกฉาน จนได้สมณะศักดิ์เป็นพระพิมลธรรมที่เห็นว่าพระพุทธศาสนาในสมัยกรุงศรีอยุธยา มีความเจริญรุ่งเรืองมาตลอดวัดหัวเมืองก็มีความเจริญรุ่งเรืองมาตามลำดับ จนถึงเมื่อปี พ.ศ. ๒๒๐๓ ชาวบ้านพบช้างเผือก ๑ เชือกที่เมืองนครสวรรค์ ได้ประกอบพิธีทางศาสนาวัดหัวเมือง แล้วนำมาถวายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ที่กรุงศรีอยุธยา และได้รับพระราชทานนามว่า “เจ้าพระยาบรมมหาราชวัง”

พระพุทธศาสนาในสมัยกรุงศรีอยุธยา ก็มีความเจริญรุ่งเรืองมาตลอดมาเป็นที่พึงของชาวไทยตลอดมา ในสมัยสมเด็จพระเจ้าอู่ทุมพรขึ้นครองราชย์นั้น เมื่อเกิดความไม่สงบขึ้นในพระบรมมหาราชวัง พระองค์ก็เสด็จเข้าหาวัด คือทรงผนวชอยู่ในวัด ต่อมาพระองค์จึงได้พระนามใหม่ว่า “ขุนหลวงหาวัด”

พระพุทธศาสนาได้เสื่อมลงในตอนปลายสมัยกรุงศรีอยุธยา เนื่องจากอยู่ในช่วงเวลาที่ต้องทำศึกสงคราม ติดต่อกันมาเป็นเวลายาวนาน จนเสียกรุงศรีอยุธยา ครั้งที่ ๒ เมื่อ พ.ศ. ๒๓๑๐ วัดวาอารามถูกพม่าเผาผลาญไปเป็นจำนวนมาก พระสงฆ์ถูกฆ่าตายหรือหลบหนีภัยสงคราม วัดวาอารามในระยะนั้นทรุดโทรมถึงที่สุด ต่อมา ในสมัยพระเจ้ากรุงธนบุรี ก็ยังอยู่ในภาวะสงครามยังติดพันการรบอยู่ ไม่มีเวลาที่จะมาบูรณะวัดวาอาราม

ต่อมา ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชขึ้นครองราชย์สมบัติ และทรงตั้งกรุงรัตนโกสินทร์เป็นราชธานีเมื่อ พ.ศ. ๒๓๒๕ ก็ยังทำสงครามกับพม่าอยู่ในขั้นรุนแรง แต่เมื่อไรสงครามสงบลง พระองค์ก็ทรงสร้างวัดวาอารามขึ้นใหม่บ้าง ซ่อมแซมวัดที่ทรุดโทรมลงไปบ้าง ต่อมาในสมัยของ สมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย รัชกาลที่ ๒ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๓ ได้ทรงสร้างวัดขึ้นเป็นอันมาก วัดใดเสื่อม

โทรมก็ทรงบูรณปฏิสังขรณ์ให้ดีขึ้น และต่อมาพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๔ การทำสงครามกับพม่าได้สงบลงแล้ว พระองค์ก็ได้สร้างและบูรณปฏิสังขรณ์ วัดวาอาราม ทั้งในเขตพระนครและวัดวาอารามตามหัวเมืองภายนอก เป็นอันมากพระพุทธศาสนา ก็เจริญรุ่งเรืองขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง วัดหัวเมืองก็มีความเจริญรุ่งเรืองขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง ตามสภาพ การบ้านเมือง

วัดหัวเมือง เป็นวัดเก่าแก่มาแต่โบราณสิ่งปลูกสร้างย่อมชำรุดทรุดโทรมไปตาม ภาวะการณแห่งเวลา แม้จะได้มีการบูรณะซ่อมแซมหรือปลูกสร้างขึ้นมาใหม่ก็คงเสื่อมโทรมไปตาม อายุชั้ย เมื่อวัดหัวเมืองมีอายุยืนยาวนานมาจนถึงสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว อุโบสถ ศาลาการเปรียญ กุฏิ จึงทรุดโทรมมากแทบจะใช้งานไม่ได้เลยทีเดียว ขณะนั้นพอตำแหน่งเจ้าอาวาสว่างลง ทางคณะสงฆ์จึงให้หลวงพ่อกุศล ซึ่งเป็นเจ้าอาวาสวัด หนองกระโดน อำเภอปากน้ำโพ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นพระสงฆ์ที่มีความรู้ความสามารถดี มาเป็นเจ้าอาวาสเมื่อประมาณ พ.ศ. ๒๔๔๒ ได้มีการบูรณปฏิสังขรณ์สิ่งที่ปลูกสร้างที่ชำรุดให้ ดีขึ้น และได้สร้างศาลาการเปรียญขึ้นใหม่เป็นศาลาไม้เสาไม้แก่นกลมใหญ่ พื้นกระดาน หลังคามุงกระเบื้อง โดยเฉพาะศาลานั้น หลวงพ่อพวง (พระครูนิวจิธรรมสาร) เป็นผู้นำเอา มาจากป่าระหว่างบ้านดงจันทน์กับบ้านหนองขี้วัว ล่องน้ำมาจากบ้านคลองมาจนถึงวัดหัวเมือง ศาลานั้นสร้างเสร็จเรียบร้อยใช้งานได้ ตลอดมาจนถึง พ.ศ. ๒๕๒๖ ในสมัยที่ พระราชสิทธิเวที เป็นเจ้าอาวาส จึงได้รื้อถอนแล้วได้สร้างศาลาการเปรียญขึ้นใหม่ดังที่เห็นในปัจจุบันนี้ หลวงพ่อ เกลือบเป็นพระสงฆ์ที่ทรงคุณวุฒิ เคยศึกษาสนธิ,นาม,ภาษาขอม,(หนังสือใหญ่)เป็นผู้มีความ รอบรู้ศิลปะวิทยาการต่างๆเป็นอย่างดี ได้จัดการศึกษา การปกครองในวัดหัวเมืองให้เจริญขึ้น ตามสมควรแก่ยุคแก่สมัย

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕ วัดหัวเมือง หรือวัดศิระชะเมืองได้เปลี่ยนชื่อเป็น “วัดนครสวรรค์” อย่างเป็นทางการตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา เนื่องจากวัดหัวเมืองเป็นวัดใหญ่เป็นวัดประจำเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับชื่อมณฑลนครสวรรค์ และจังหวัดนครสวรรค์ต่อไป

ในปี พ.ศ. ๒๔๔๔ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จทาง ชลมารคเพื่อเททองหล่อพระพุทธรชินราชจำลองที่จังหวัดพิษณุโลกได้เสด็จเยี่ยมวัดนครสวรรค์ และวัดอื่นๆ เช่นวัดพระปรารักษ์เหลือง วัดเขาแก้ว วัดจอมคีรีนาคพรต ซึ่งขณะนั้นหลวงพ่อก รุฑ เป็นเจ้าอาวาสวัดจอมคีรีนาคพรต เมื่อพระองค์ทรงพบหลวงพ่อกุฑก็ทรงโปรดมี พระราชดำริที่จะทรงย้ายหลวงพ่อกุฑจากวัดจอมคีรีนาคพรตให้มาประจำอยู่ที่วัดนครสวรรค์ซึ่ง เป็นวัดสำคัญในมณฑลนครสวรรค์ และในที่สุดหลวงพ่อกุฑก็ได้ย้ายอยู่ที่วัดนครสวรรค์

การย้ายหลวงพ่อกุฑมาอยู่วัดนครสวรรค์เมื่อไร พ.ศ. อะไรนั้นมีความเห็นขัดแย้ง กันอยู่ กล่าวคือ บางคนมีความเห็นว่าการย้ายเมื่อ พ.ศ. ๒๔๔๔ ปีเดียวกับที่พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จประพาสเมืองพิษณุโลกครั้งแรก บางคนมีความเห็นว่าย้ายเมื่อ

พ.ศ. ๒๔๔๙ อันเป็นปีที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จประพาสภาคเหนือ การย้ายหลวงพ่อกุฑนั้นมียานหลักฐานสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ มีการจัดขบวนแห่เป็น ๑๓ ขบวนเท่ากับกัณฑ์เทศน์มหาชาติ ๑๓ กัณฑ์ และกัณฑ์ที่ ๑๓ เป็นกัณฑ์ของ พระองค์เจ้าคำพร พระบิดาของ ม.ร.ว. เสนีย์ ปราโมช,ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช อดีตนายกรัฐมนตรีของประเทศไทยทั้ง ๒ ท่าน ถ้าพิจารณา ตามพยานหลักฐานนี้แล้ว ก็พอจะยุติได้ตั้งมีเหตุผลดังต่อไปนี้

พระองค์เจ้าคำพร ได้มาดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการทหารค่ายจิระประวัติเมื่อ พ.ศ. ๒๔๔๖ ถึง พ.ศ. ๒๔๕๐ มียศเป็น พันเอกพระองค์คำพร

จากหลักฐานนี้จะเห็นได้ว่าหลวงพ่อกุฑได้ย้ายมาอยู่วัดนครสวรรค์ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๔๔ แน่นอน เพราะปีนั้นพระองค์เจ้าคำพรยังไม่ได้มาอยู่ที่นครสวรรค์เลย เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ฟังเป็นยุติได้ว่า หลวงพ่อกุฑย้ายมาอยู่วัดนครสวรรค์ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๔๙ หลักฐานอื่นประกอบก็มีอีกเช่นในปีที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จกลับจากเชียงใหม่ทางชลมารคตรงแควเยียมวัดเขาดินได้เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๔๔๙ เวลา ๑๖.๐๐ น.และทรงพระทานนามวัดเขาดินได้ว่า “วัดพระหน่อธรณินทร์ไถลวารินคงคาราม” ขณะที่หลวงพ่อเฮง (พระครูพิศิษฐ์สภมคคุณ) กำลังสร้างวัดเขาดินใต้อยู่ น่าจะเป็นหลักฐานที่ควรแก่การรับฟังเป็นอย่างยิ่ง

หลวงพ่อกุฑ เป็นเจ้าคณะจังหวัดอยู่ที่วัดจอมคีรีนาคพรตมาก่อน แต่เนื่องจากวัดนครสวรรค์เป็นวัดหลักของเมือง จึงต้องย้ายมาอยู่วันนครสวรรค์

ขณะนั้นวัดนครสวรรค์ยังมีสภาพทรุดโทรมมาก แม้หลวงพ่อเคลือบจะได้สร้างศาลาการเปรียญขึ้นแล้วก็ตาม แต่อุโบสถยังทรุดโทรมเกือบใช้การไม่ได้เลย หลวงพ่อกุฑต้องเห็นดเห็น้อยจนเป็นที่น่าวิตกเนื่องจากท่านชราภาพแล้ว โดยเฉพาะหลวงพ่อกุฑเป็นผู้รักษา เอาจริงเอาจังในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่เคร่งครัดจนเป็นที่เลื่องลือกันว่า หลวงพ่อกุฑดูมาก ในขณะนั้นแม้จะมีหลวงพ่อเคลือบเป็นเจ้าอาวาสได้ด้วยงานพระศาสนาอยู่ด้วยแต่หลวงพ่อกุฑ ผู้มีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดีก็ยังเห็นดเห็น้อยเกี่ยวกับการสร้างอุโบสถวัดนครสวรรค์เป็นอย่างมาก

วัดนครสวรรค์ ก่อนที่จะเปลี่ยนชื่อจากวัดหัวเมืองมาเป็นวัดนครสวรรค์นั้น มีชื่ออีกชื่อหนึ่งคือ วัดโพธิ์ลังการาม เหตุที่ชื่อ โพธิ์ลังการามนั้น ได้มีผู้นำต้นโพธิ์มาจากประเทศศรีลังกามาปลูกที่หน้าวัดริมแม่น้ำเจ้าพระยา ๔ ต้น และมีเจดีย์ใหญ่อยู่ใกล้ต้นโพธิ์นั้น ปัจจุบันทั้งเจดีย์และต้นโพธิ์ไม่มีให้เห็นแล้ว

หลวงพ่อกุฑ เป็นพระสงฆ์ที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๕ ทรงมีพระศรัทธาเลื่อมใสจนกระทั่งพระราชทานสมณศักดิ์ให้ในสมัยนั้น การที่จะได้รับพระราชทานสมณศักดิ์โดยตรงจากพระเจ้าอยู่หัวมีน้อยมาก ในการสร้างอุโบสถของหลวงพ่อกุฑจึงได้รับความกรุณาจากพระเจ้าแผ่นดิน พระบรมวงศานุวงศ์ และพ่อค้าประชาชนเป็นอย่างดี ยิ่ง เช่นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๕๔ สมเด็จพระบรมราชาธิราชที่ ๖ (พระองค์เจ้าหญิงเสาวภา

ผ่องศรี) และ สมเด็จพระมาตุจฉา (พระองค์เจ้าหญิงสุขุมมาลมารศรี) พระมเหสีทั้ง ๓ พระองค์ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสมณฑลฝ่ายเหนือ ได้เสด็จมาบำเพ็ญพระราชกุศลที่วัดนครสวรรค์ ได้พระราชทานเป็นเงินจำนวน ๔,๐๐๐ บาท เพื่อเป็นทุนสร้างอาคารอุโบสถหลังปัจจุบันนี้ ซึ่งสร้างครอบหลังเดิมที่ชำรุด (ปรากฏในศิลาจารึกที่เก็บรักษาไว้ที่วัดนครสวรรค์นี้)

พ.ศ. ๒๔๕๖ สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส เสด็จตรวจการคณะสงฆ์ ได้เสด็จเยี่ยมหลวงพ่อกุรุฑ ซึ่งทรงคุ้นเคยกันมาแต่เดิม และเมื่อ พ.ศ. ๒๔๕๗ ทรงประทานเงินจำนวน ๔๐๐ บาท เพื่อร่วมสร้างอาคารอุโบสถหลังปัจจุบันนี้ ต่อมาเมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๔๕๗ หลวงพ่อกุรุฑได้มรณภาพ สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรสก็ได้เสด็จมาในงานศพหลวงพ่อกุรุฑด้วย

### ข้อความใน ศิลาจารึก

สมเด็จพระบรมราชาธิราชพะพันปีหลวง และสมเด็จพระมาตุจฉา ได้เสด็จมาบำเพ็ญพระราชกุศลในวันพระราชสมภพและวันสวรรคต พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าพร้อมด้วยพระราชธิดา พระราชโอรส พระราชปนัดดา พระนัดดา เจ้าจอมมารดา ในรัชกาลที่ ๔ บางพระองค์บางท่านซึ่งได้โดยเสด็จมาประพาสมณฑลฝ่ายเหนือ พ.ศ. ๒๔๕๔ นี้ ได้ทรงบริจาคพระราชทรัพย์ และต่างพากันระฤกถึงพระเดชพระคุณได้โดยเสด็จพระราชกุศลนั้น ถวายเงินปฏิสังขรณ์พระอาราม ซึ่งเป็นที่ประชุม อนุสาวรีย์พิพัฒนสัตยา ณ เมืองนครสวรรค์นี้ เพื่อเป็นที่ระฤกในการที่เสด็จประพาส ประจวบกับวันพระราชสมภพ และวันสวรรคตดังที่กล่าวแล้วด้วยความระฤกถึงพระเดชพระคุณขอถวายพระราชกุศล แต่พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้เสด็จเสวยสุขในทิพาลัยสวรรค์ให้ยิ่งขึ้นไป

การพระราชทานและประทานเงินสร้างอาคารอุโบสถนั้น มีหลักฐานปรากฏในศิลาจารึกดังกล่าวแล้วข้างต้น และปรากฏในหนังสือพระมหาสมณนิยาม ที่สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรสได้ทรงไว้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้  
(ฉบับที่ ๕)

ที่ ๙/๑๙

ตำแหน่งจันทร วัดบวรนิเวศวิหาร

วันที่ ๑๗ เมษายน พุทธศักราช ๒๔๕๖

พระพิมลธรรม เจ้าคณะรองหนเหนือ ผู้บัญชาการคณะมณฑลนครสวรรค์ ๗

ในรายงานของท่าน กล่าวถึงการสร้างอุโบสถวัดนครสวรรค์ (วัดโพธิ์ลังการาม) นั้น พระครูสวรรค์วิถีสุนทรพิตร เจ้าคณะเมือง ผู้ครองวัดนั้นเข้าใจผิด และดำเนินการผิดทั้งเรื่อง ๗

สมเด็จพระบรมราชาธิราช พะพันปีหลวง ทรงบริจาคพระราชทรัพย์ ๔,๐๐๐ บาท เพื่อสร้างพระอุโบสถนั้น ควรเข้าจำ พระราชทานโดยฐานเสด็จพระราชดำเนินถึงที่นั้น แลทรงทราบความขาดแคลนของวัดนั้นก็ทรงช่วยอุปถัมภ์ ไม่ควรนึกไปว่า ท่านจะทรงสร้างเป็นของ

พระองค์ท่านเอง แม้ฉันรับว่าจงช่วยด้วย ก็ควรจะเข้าใจเหมือนเช่นนั้นไม่ใช่ว่าฉันจะเลือกสร้างวัดนั้นเป็นวัดสำหรับพระองค์ วัดอันสมเด็จพระบรมราชินีพระพันปีหลวงกิติ อัมฉันกิติ จะพึงทรงเลือกสำหรับพระองค์นั้น มีต่างหากไม่เหมือนวัดนครสวรรค์นี้ ๆ

เมื่อจะดำเนินการ ควรใคร่ครวญก่อน ถ้าไม่มีที่หวังได้ทางอื่นควรคิดทำเป็นแต่เพียงโรงอุโบสถ อย่าให้ใหญ่โตแลวิจิตร เพื่อใช้ทรัพย์พอเพียงเท่านั้น หากจะขาดอีกเล็กน้อยก็ยังพอจะหาเพิ่มเติม คำที่ฉันรับไว้ นั้นหมายเอาความนี้เอง ถ้าขาดอีกเล็กน้อยเช่นนั้น หมายว่าจะทูลสมเด็จพระบรมราชินี พระพันปีหลวง คงจะพระราชทานเพิ่มให้การเสร็จ ๆ ถ้าต้องการอุโบสถใหญ่ ควรรู้ว่ามูลค่าเท่านั้นไม่พอ ต้องมีที่หวังทางอื่น ๆ ควรหวังทางไหนก่อนเล่า ๆ ใครเล่าเป็นผู้จะได้รับประโยชน์มากกว่าคนเมื่อสร้างขึ้น ผู้นี้คือพวกข้าหลวงผู้ปฏิบัติราชการมณฑล ควรจะหวังจากพวกข้าหลวงก่อน ผู้จะขออนุญาตเงินแผ่นดินสร้างไว้เป็นที่ถือน้ำหรือชวนขยายเรียรายก็จะได้กว้างกว่า แต่จะหวังได้หรือ พระครูอยู่นครสวรรค์เองควรจะรู้ได้ดีกว่าฉัน ตามรายงานของท่าน ในวัดนี้ดมีเทศน์ เพื่อเรียวยรายช่วยกันบำรุงวัด ยังนัดซ่อมพวกเสื่อปาประชันเสียได้ฯ คราวนี้ก็ต้องหวังพวกราษฎร นี้เป็นฤกษ์ทีเดียว เป็นหลักดีทีเดียว แต่ปรารภการ ต้องพอสมควรแก่กำลังของเข้า ตามรายงานของท่าน ราษฎรเมืองนครสวรรค์เป็นผู้ขัดสนเมื่อเป็นเช่นนี้ปรารภการใหญ่เกินกำลังของเขา เป็นการพลาดแท้ฯ

ท่านหม่อมเจ้าทัศนภาศ คัดค้านเพื่อมิให้บอกเรียรายว่าจะสร้างโบสถ์ด้วยเป็นของสมเด็จพระพันปีหลวงปีหลวงกับฉันนั้น เธอพูดตามลำพังของเธอเอง นี้กลับตัดทางหาเข้าอีก หลานแลศิษย์ของฉันคนนี้เห็นกันมานานแล้วว่าเป็นคนโง่เขลา ขออย่าฟังเอาเป็นประมาณนักฯ

เมื่อได้พระราชทานเพียง ๔,๐๐๐ บาท ปรารภการที่จะต้องจ่ายมากกว่านี้อีกไม่หย่อนกว่า ๔ เท่า จะเรียกว่ายังขาดหรือบกพร่องไม่ได้เลยจะทูลขอก็เป็นไม่รู้จักประมาณเหลือที่จะชวนขยายให้สำเร็จได้ ต้องเข้าใจว่าฉันมีหน้าที่เป็นผู้บำรุงทั่วไป เจาะจงแต่วัดนครสวรรค์ไม่ได้ฯ

ชี้แจงมาตามเหตุที่เป็น อีกฝ่ายหนึ่ง ฉันสงสารพระครูสุวรรณวิจิตรวิสุทธีพรต ผู้ปรารภว่าจะไม่ได้เห็นอุโบสถนี้สำเร็จ น่ากลัวอยู่ ท่านเห็นแก่เขามากเกินไป มีถิ่นฐานอยู่วัดจอมคีรีนาคพรต ก็ดีอยู่แล้ว มาอยู่วัดใหม่ที่จะต้องสร้างสรรพทุกสิ่ง เมื่อชราแล้ว ทั้งจะต้องตนเองด้วย ก็น่าวิตกจริง ๆ ๆ ด้วยความสงสารพระครูประกอบกับการเคยไปถึงนั้น ฉันขอบอกว่าคุณจักช่วยเสนาสนปัจจัยส่วนตนเองมีจำนวนราคา ๔๐๐ บาท(สี่ร้อยบาท) จะให้ส่งแก่ใครโดยทางไหน ขอท่านถามไปถึงพระครู ๆ

(ลงพระนาม) กรมวชิรญาณวโรรส

จากพระนิพนธ์นี้จะเห็นได้ว่าวัดนครสวรรค์นั้นทรุดโทรมมาก เป็นภาระอันหนักสำหรับหลวงพ่อกุฑที่ชราภาพแล้ว แต่ยังมีเจ้าฟ้าเจ้าแผ่นดินสนพระทัย ทรงพระราชทานเงินช่วยเหลือในการก่อสร้างพระอุโบสถ

ต่อมาเมื่อ พ.ศ. ๒๔๖๗ พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๗ ได้พระราชทานทรัพย์ส่วนพระองค์ เพื่อสร้างอาคารพระอุโบสถเช่นกัน พระอุโบสถหลังนี้สร้างเสร็จเมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๑ พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานพระบรมฉายาลักษณ์เป็นโลหะทองแดงขนาดใหญ่ไว้เป็นที่ระลึกแก่วัดนครสวรรค์ด้วย

เกี่ยวกับการปกครองวัดนครสวรรค์ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๔๒ ถึง พ.ศ. ๒๔๔๙ หลวงพ่อเคลือบ ทำหน้าที่ปกครองมีอำนาจเต็ม ต่อมาเมื่อหลวงพ่อกุฑย้ายจากวัดจอมคีรีนาคพรต เมื่อ พ.ศ. ๒๔๔๙ จนถึงวันมรณภาพ เมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๔๕๗ ในช่วงเวลานี้ หลวงพ่อกุฑก็ทำหน้าที่แทนเจ้าอาวาสตลอดเวลา ส่วนหลวงพ่อเคลือบก็คงอยู่ในวัดนครสวรรค์เพราะปรากฏจากคำบอกเล่าว่า หลวงพ่อเคลือบเป็นผู้จัดงานศพของหลวงพ่อกุฑ แต่ต่อจากนั้นไม่ปรากฏหลักฐานว่า หลวงพ่อเคลือบมรณภาพเมื่อไร – ที่ไหน เท่าที่สืบค้นได้ก็ปรากฏว่า พระครูเขมวิทิสังฆปาโมกข์(สด) ดำรงตำแหน่งเจ้าอาวาสมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๕๗ ถึง พ.ศ. ๒๔๖๒ และดำรงตำแหน่งเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ด้วย เหตุการณ์ในสมัยที่หลวงพ่อสดเป็นเจ้าอาวาสนี้ก็ปกครองดูแลวัดวาอารามสืบต่อจากที่หลวงพ่อกุฑได้ริเริ่มวัดนครสวรรค์มีความเจริญมาก จนทางราชการได้กำหนดเอาวัดนครสวรรค์เป็นวัดที่ทางราชการใช้เป็นสถานที่ทำพิธีถือน้ำพิพัฒน์สัตยาของเมืองนครสวรรค์

ต่อมา หลวงพ่อสด ได้ลาสิกขา ต่อจากนั้น พระใบฎีกาอัน ก็ขึ้นเป็นเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์เมื่อ พ.ศ. ๒๔๖๒ ดูแลปกครองวัดอารามสืบต่อมาจากเจ้าอาวาสองค์ก่อน พระอุโบสถที่ได้เริ่มสร้างมาตั้งแต่สมัยหลวงพ่อกุฑนั้นก็ได้สร้างเรียบร้อยเมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๑ และพระใบฎีกาอันก็มรณภาพในปีเดียวกันนี้ แล้ว พระครูนิภาสธรรมคุณ (บุญเกิด จันทสาโรป.ธ.๔) ก็ขึ้นเป็นเจ้าอาวาสนี้ พระครูนิภาสธรรมคุณทำหน้าที่เจ้าอาวาสอย่างอิสระตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๑ ถึง พ.ศ. ๒๔๗๗ ถึง พ.ศ. ๒๔๗๗ ต่อจากนั้นก็มิเหตุการณ์แทรกซ้อนขึ้นมาก กล่าวคือ

เนื่องจากวัดนครสวรรค์เป็นวัดเก่าแก่คู่บ้านคู่มืองมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี เป็นวัดสำคัญประจำเมืองพระบาง ประจำมณฑลนครสวรรค์และประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตามลำดับ ทางคณะสงฆ์มีความประสงค์ที่จะให้เป็นสถานศึกษา หรือเป็นศูนย์การศึกษาทางภาคเหนือตอนล่างทางคณะสงฆ์ส่วนกลางจึงได้ส่ง พระมหาห่อง(ชาติสิริ ป.ธ. ๖) มาจัดการศึกษาวัดนครสวรรค์ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๗ ซึ่งขณะนั้นยังเป็นครูสอนทั้งธรรมและบาลีที่สำนักเรียนวัดมหาธาตุ เมื่อพระมหาห่องมาอยู่วัดนครสวรรค์แล้วก็ได้เริ่มปรับปรุงการศึกษาให้มีความเจริญขึ้นตามลำดับ นับได้ว่าพระมหาห่องเป็นผู้มาจุดไฟแห่งการศึกษาทั้งธรรมและบาลีให้ลุกโชติช่วงเป็นครั้งแรกจนมีความเจริญเป็นสำนักเรียน เป็นศูนย์การศึกษาและเป็น

สนามสอบทั้งธรรมและบาลี จึงในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ พระมหาห่องได้รับการเลื่อนขั้นเป็นพระคณาจารย์โท เป็นผู้ช่วยคณะจังหวัดนครสวรรค์ และเป็นพระอุปัชฌายะในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ. ๒๔๗๙ ได้รับสมณศักดิ์เป็นพระราชาคณะที่ พระเทพสิทธินายก และเป็นผู้ช่วยเจ้าคณะมณฑลอยุธยา เนื่องจากพระมหาห่องเป็นพระสงฆ์ที่มีความรู้ความสามารถ มีจริยวัตรน่าเลื่อมใสศรัทธา มีความเป็นระเบียบในการปฏิบัติตน จึงได้รับความเจริญในการบริหารงานทั้งฝ่ายปกครองและการศึกษา กล่าวคือ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๘๘ เป็นหัวหน้าคณะวินัยธรชั้นต้น พ.ศ. ๒๔๘๙ เป็นผู้รักษาการเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ และเป็นเจ้าคณะตรวจการผู้ช่วย ภาค ๒

พ.ศ. ๒๔๙๒ เป็นเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ และเป็นเจ้าคณะตรวจการภาค ๔ ต่อมา พ.ศ. ๒๔๙๓ ได้เลื่อนสมณศักดิ์เป็นราชาคณะชั้นราชในนามเดิมคือ เป็น พระราชสิทธินายก และได้รับสมณศักดิ์เป็นราชาคณะชั้นเทพ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๙๖ คือ พระเทพสิทธินายก

ในด้านการจัดการศึกษา นอกจากจัดให้มีการเรียนการสอนแล้วก็ได้ปลูกสร้างอาคารโรงเรียนปริยัติธรรมชั้น ๑ หลัง เป็นตึก ๓ ชั้น ชื่อ โรงเรียนเทพประสิทธิวิทยาอาคารสร้าง ศาลาเทพประสิทธิ์ ชั้นที่ป่าช้าวัดนครสวรรค์ นอกจากสร้างอาคารในวัดนครสวรรค์แล้ว พระเทพสิทธินายกยังได้ไปสร้างวัดใหม่ขึ้นแห่งหนึ่งที่บ้านหนองกลับ ตำบลหนองกลับ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ชื่อ วัดเทพสุทธาวาส ซึ่งเป็นมาตุภูมิของท่าน

ในด้านการส่งเสริมการศึกษา พระเทพสิทธินายกเป็นผู้ให้คำแนะนำกับบุคคลที่ไฟธรรมให้จัดตั้ง พุทธสมาคมจังหวัดนครสวรรค์ ขึ้นที่วัดนครสวรรค์ โดยพระเทพสิทธินายกเป็นผู้อุปการะ และเป็นที่ปรึกษา

พระเทพสิทธินายก เป็นพระสงฆ์ที่มีความรู้ความสามารถสูง รั้งงานและรับผิดชอบภาระงานในหน้าที่อย่างดียิ่ง ด้วยเหตุนี้พระคุณท่านจึงต้องทำงานด้วยความตั้งใจอดทนต่อความลำบาก เหนื่อยยากมากตลอดเวลาเคร่งครัดต่อพระธรรมวินัยจนเป็นที่เคารพรักของชาวพุทธทั่วไป ทำงานมาจนถึงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๓๙ พระเทพสิทธินายกก็ถึงมรณภาพคงคำนวณอายุได้ ๖๐ ปีเศษ

เมื่อพระเทพสิทธินายกมาดำรงตำแหน่งเจ้าคณะจังหวัดอยู่ที่วัดนครสวรรค์นั้น พระครูนิภาสธรรมคุณยังเป็นเจ้าอาวาสอยู่แต่สุขภาพไม่สู้ดี พระเทพสิทธินายกจึงได้ทำหน้าที่เจ้าอาวาสแทนมาโดยปริยายตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๑ ถึง พ.ศ. ๒๔๘๙ เมื่อพระเทพสิทธินายกมรณภาพแล้ว พระครูนิภาสธรรมคุณ ก็ได้ทำหน้าที่เจ้าอาวาสต่อมา เหตุการณ์ในระยะนี้ก็ เป็นไปตามที่พระเทพสิทธินายกได้วางรากฐานไว้เท่านั้น ในช่วงนี้พระครูนิภาสธรรมคุณเจ้าอาวาส มีพระมหาประสิทธิ์ มิตฺตฺตมฺโม ป.ธ.๖ มีตำแหน่งเป็นเผยแผ่จังหวัด เป็นกำลังสำคัญได้ช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดการศึกษา และการปกครองภายในวัดเป็นอย่างดี เนื่องจากสุขภาพของท่านไม่ดี และในที่สุดพระครูนิภาสธรรมคุณก็ถึงมรณภาพเมื่อ พ.ศ. ๒๕๐๘



เมื่อ ท่านพระครูนิภาสธรรมคุณ เจ้าอาวาสมรณภาพแล้ว พระราชสิทธิเวที ก็ขึ้นดำรงตำแหน่งเจ้าอาวาสต่อมา เนื่องจากมีเหตุการณ์ต่างๆ ภายในวัดนครสวรรค์ มีการปรับปรุงทั้งในด้านการศึกษาและการปกครอง ตลอดจนมีการบูรณปฏิสังขรณ์และสร้างอาคารสถาน ทั้งที่เป็นศาสนสถานภายในวัด ปลูกสร้างอาคารพาณิชย์บนที่ธรณีสงฆ์ของวัดมากมาย ประกอบกับระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งเจ้าอาวาสเป็นเวลานาน จึงขอกล่าวถึงประวัติโดยสังเขปของเจ้าอาวาสองค์ปัจจุบันดังต่อไปนี้

**พระเทพปริยัติเมธี (สฤษฏี สิทธิโร ป.ธ.๙,ผศ.ดร.)** เจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์เจ้าคณะจังหวัดนครสเป็น ท่านเป็นชาวอำเภอหนองบัว มาตุภูมิเดียวกันกับพระเทพสิทธินายก (ห้อง ชาตสิริ) อดีตเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์และอดีตเจ้าคณะตรวจการภาค ๖<sup>๔๔</sup>

พระเทพปริยัติเมธี เกิดเมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๐๑ ที่บ้านตำบลห้วยร่วม อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อเรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ ๗ จากโรงเรียน วัดห้วยร่วม ในขณะที่มีอายุ ๑๔ ปี ก็ได้บรรพชาเป็นสามเณร เมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๑๔ ที่วัดห้วยร่วม โดยพระครูนิรุตติธรรมธร เจ้าอาวาสวัดห้วยร่วมเป็นพระอุปัชฌาย์ และเมื่ออายุครบ ๒๐ ปีบริบูรณ์ ได้อุปสมบทที่วัดห้วยร่วมเมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๒๑ โดยพระครูนิรุตติธรรมธร วัดห้วยร่วมเป็นพระอุปัชฌาย์อีกเช่นกันหลังจากนั้นก็ได้อาศัยอยู่จำพรรษา ณ วัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาต่อทั้งทางโลกทางธรรม ต่อมาเมื่อ พ.ศ.๒๕๒๖

พระเทพปริยัติเมธี ได้เดินทางไปจำพรรษาอยู่ที่วัดราชบูรณะเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกบาลีต่อจนกระทั่งปี พ.ศ.๒๕๓๒ ท่านก็สอบได้เปรียญธรรม ๙ ประโยค ในระหว่างที่อยู่จำพรรษาที่วัดราชบูรณะนั้น ท่านได้รับแต่งตั้งเป็นครูสอนพระปริยัติธรรมประจำสำนักเรียนวัดราชบูรณะ เป็นกรรมการตรวจธรรมสนามหลวง เป็นกรรมการตรวจบาลีสสนามหลวง และช่วยสนองงานของวัดราชบูรณะอีกหลายด้าน พ.ศ.๒๕๓๒ เมื่อท่านสอบได้เปรียญธรรม ๙ แล้วพระเทพญาณโมลี (ประสิทธิ์ มิตฺตฺทมฺโม) สมัยดำรงสมณศักดิ์ที่พระราชสิทธิที่ เจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ และเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์นำจะมีญาณลึกซึ้งหยั่งรู้อ่างประการ จึงได้นิมนต์ท่านกลับมาอยู่จำพรรษาที่วัดนครสวรรค์ คล้ายกับต้องการให้ป็นทายาทช่วยสืบต่องานอันยิ่งใหญ่ในอนาคต อะไรทำนองนั้นเมื่อกลับมาอยู่จำพรรษาที่วัดนครสวรรค์แล้ว พระเทพปริยัติเมธีได้ช่วยสนองงานของวัดนครสวรรค์ ด้วยความเสียสละทุ่มเทโดยมิได้คำนึงถึงประโยชน์สุขส่วนตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ช่วยปลูกการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกบาลีของวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีลักษณะทรงและทรุดมาเป็นเวลายาวนานให้กลับมีชีวิตชีวาอีกครั้งหนึ่ง จนถึงกับมีศิษย์วัดนครสวรรค์รุ่นน้องสอบได้เปรียญธรรมชั้นสูงๆถึงเปรียญธรรม ๙ ประโยค

<sup>๔๔</sup> ๙ อดีต ๙ ปัจจุบัน สมณศักดิ์นครสวรรค์ พิมพ์ที่ไพศาลกราฟฟิค จำกัด ๒๕๕๓. หน้า ๑๖-๑๗.

นอกจากนี้ท่านยังสนองงานของคณะสงฆ์ในวงกว้างออกไปอีก กล่าวคือเป็นเลขานุการเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ และเมื่อพระเทพญาณโมลีเป็นได้รับพระบัญชาแต่งตั้งเป็นรองเจ้าคณะภาค ๔ ท่านก็ได้เป็นเลขานุการรองเจ้าคณะภาค ๔ มีส่วนร่วมในการบริหารปกครองคณะสงฆ์ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดพิจิตร และจังหวัดเพชรบูรณ์ ทำให้พระเถระใน ๔ จังหวัดดังกล่าว ต่างเพ่งมอญต้อนาคตของพระเปรียญหนุ่มรูปนี้ด้วยความสนใจไปตามๆกัน

พ.ศ.๒๕๓๙ พระเทพญาณโมลีมีเจตนารมณ์อันแรงกล้าที่จะเปิดวิทยาเขต หรือศูนย์การศึกษาของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยขึ้นที่วัดนครสวรรค์ พระเทพปริยัติเมธี สมัยดำรงสมณศักดิ์ที่พระศรีสุทฺธิคุณและพระศรีวิชิราภรณ์(วีระ ป.ธ.๙พธ.บ.,อ.ม.,กศ.ด.)เจ้าอาวาสวัดพระบรมธาตุ รองเจ้าคณะจังหวัดกำแพงเพชร สมัยยังเป็นเปรียญและจำพรรษาที่วัดโพธาราม ได้ช่วยกันรับภาระติดต่อประสานงานกับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยจนกระทั่งปลายปี พ.ศ.๒๕๓๙ ก็ได้รับอนุมัติให้เปิดเป็นศูนย์การศึกษา ทุกฝ่ายจึงปรับปรุงอาคารเรียนเทพประสิทธิ์วิทยาการให้เป็นสถานที่เรียน ติดต่อครูอาจารย์ ติดต่อพระภิกษุสามเณรที่มีคุณสมบัติมาเรียนในระดับปริญญาตรี เพื่อจะได้เปิดการเรียนการสอนให้ทันในปีการศึกษา ๒๕๔๐ ซึ่งทุกสิ่งทุกอย่างมีเวลาให้เตรียมมาได้ก็อีกเพียง ๔ เดือนเศษเท่านั้น

แต่ดูเหมือนพระเทพญาณโมลีจะหลีกทางให้พระเทพปริยัติซึ่งเป็นอภิชาติศิษย์ ได้เป็นนักสร้างบารมีผู้ยิ่งใหญ่แห่งลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ท่านจึงได้มรณภาพลงด้วยอาการอันสงบเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๓๙ เมื่อทุกสิ่งทุกอย่างพลิกผันโดยไม่มีใครคาดคิดเช่นนี้ พระเทพปริยัติเมธีได้รับพระบัญชาแต่งตั้งเป็นเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ ไหนจะต้องแบกรับภาระการเปิดการศึกษาของวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ซึ่งทุกสิ่งทุกอย่างในช่วงนั้นล้วนตกอยู่ในภาวะแห่งหน็ดถักจัญทั้งสิ้น ไหนจะต้องเตรียมงานบำเพ็ญกุศลศพพระเทพญาณโมลี ผู้เป็นพระอาจารย์ให้สมเกียรติไปจนถึงวันพระราชทานเพลิงศพ ซึ่งต้องดำเนินงานไปท่ามกลางภาวะแห่งหน็ดถักจัญอีกเช่นกัน ดังที่ได้กล่าวไว้ในบางส่วนแล้วว่าพระเทพปริยัติเมธีมีปัญญาแม้บารมีอาจยังไม่มาก แต่มีความกล้าเป็นเลิศ เมื่อท่านกล้าทำ กล้าคิด กล้าทำ และกล้าเสียสละ ก็มีใช้เรื่องแปลกที่ทุกสิ่งทุกอย่างจะเปิดทางให้ท่านผู้มีความกล้าได้เป็นนักสร้างบารมีผู้ยิ่งใหญ่แห่งลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา กล่าวคือ พ.ศ.๒๕๔๑ ได้รับพระบัญชาแต่งตั้งเป็นรองเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านศาสนศึกษา

พ.ศ.๒๕๔๖ ได้รับพระบัญชาแต่งตั้งเป็นเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์หากนับตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๕๑ เป็นต้นมา ก็นับเป็นเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์รูปที่ ๗ โดยก่อนหน้านั้นมีพระเถระได้รับพระบัญชาแต่งตั้งเป็นเจ้าคณะจังหวัด ๖ รูป คือ

- (๑) พระธรรมไตรโลกาจารย์ (ยอด อุกกาวโส) วัดเขาแก้ว
- (๒) พระเทพสิทธินายก (ห้อง ขาดสิริ) วัดนครสวรรค์
- (๓) พระเทพคุณาภรณ์ (พุ่ม วุฑฺฒิตฺต) วัดโพธาราม

- (๔) พระเทพญาณโมลี (ประสิทธิ์ มิตฺตฺตมฺโม) วัดนครสวรรค์  
 (๕) พระสุนทร ธรรมเวที (ประเทือง ธมฺมาราโม) วัดโพธาราม  
 (๖) พระเทพญาณมุนี (วิศิษฎ์ ปญฺญาปโชโต) วัดวรนาถบรรพต

ต่อมาเมื่อการศึกษาของวิทยาลัยนครสวรรค์เจริญรุ่งเรืองมีพระนิสิตเพิ่มมากขึ้น ครูอาจารย์และเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น แม้จะต่อเติมอาคารเรียนเทพประสิทธิ์วิทยากรจาก ๒ ชั้น เป็น ๓ ชั้นแล้วก็เป็นห้องเรียนและห้องทำงานแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อปริมาณของพระนิสิตและบุคลากรของวิทยาลัยสงฆ์ที่ทวีเพิ่มมากขึ้นโดยลำดับ บริเวณสถานที่ในวัดนครสวรรค์ก็คับแคบไม่พอที่จะสร้างอาคารเพิ่มเติมได้ พระเทพปริยัติเมธีจึงดำริที่จะหาสถานที่เหมาะสม เพื่อก่อสร้างวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ให้เป็นเอกเทศ ช่วงนี้เองที่ทุกสิ่งทุกอย่างได้ลิขิตและบีบคั้นให้พระเทพปริยัติเมธีต้องกลายมาเป็นนักสร้างบารมีผู้ยิ่งใหญ่แห่งลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา เมื่อคหปตานีตระกูลภัทรประสิทธิ์ได้บริจาคที่ดินประมาณ ๓๐๐ ไร่ บริเวณเชิงสะพานเดชาติวงศ์ ให้เป็นที่ก่อสร้างวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ที่ดินผืนใหญ่ติดกัน ๓๐๐ ไร่ดังกล่าวนี้ ยังเป็นพื้นที่ว่างเปล่าเป็นส่วนใหญ่ และเป็นพื้นที่ลาดลงไปสู่บึงบอระเพ็ด พอถึงฤดูฝนน้ำก็จะท่วม พอถึงฤดูแล้งน้ำลด ชาวบ้านก็จะนำคสุสัตว์ไปเลี้ยง ลำพังแค่การซื้อที่ดินมาถมพื้นที่ประมาณ ๓๐๐ ไร่ เฉลี่ยแล้วจะต้องถมให้สูงไม่ต่ำกว่า ๔ เมตร จึงจะป้องกันไม่ให้น้ำท่วมได้ ใครพบเห็นต่างก็ส่ายหน้าไปตามๆกันว่าไม่ไหว

หากในช่วงนั้นพระเทพปริยัติเมธีจะถอดใจโดยคิดว่า ลำพังการบุกเบิกวิทยาลัยสงฆ์ให้พระภิกษุสามเณรได้เรียนที่วัดนครสวรรค์ ก็ถือว่าได้สนองบุญคุณพระเทพญาณโมลีผู้เป็นพระอาจารย์ ได้สนองบุญคุณของวัดและพระศาสนาพอสมควร จะดินร่นอะไรกันนักหนา การได้เป็นเจ้าของวัดนครสวรรค์ อาศัยบารมีของหลวงพ่อดศรีสวรรค์ ซึ่งเป็นพระประธานในอุโบสถ และเป็นพระศักดิ์สิทธิ์คู่บ้านคู่มือง มีคนมาทำบุญเคารพกราบไหว้ไม่ได้ขาด ก็น่าจะเป็นอยู่ได้สบาย และยังได้เป็นเจ้าของจังหวัดก็ยิ่งสบายมากขึ้น เดินไปกินไปฉันตรงไหนก็ได้ เพียงแต่กล่าวสัมนมทนิยภทเพราะๆแล้วนั่งรถกลับวัดมาตีฟุ้งสบายไปได้หลายวัน

แต่พระเทพปริยัติเมธีมีความกล้าเกินตัว ทั้งที่หากจะพูดกันตามตรงว่า ท่านกล้าที่จะเดินฝ่าความมืดโดยคิดไม่ออกว่านานอีกกี่กัป จึงจะพบกับแสงสว่างที่ปลายอุโมงค์ ความเป็นพระเทพปริยัติเมธีจะเกิดหรือดับก็น่าจะอยู่ตรงนี้ จะเป็นพระเทพปริยัติเมธีธรรมดาๆ แล้วทุกสิ่งทุกอย่างก็ค่อยๆเลือนหายไปตามกาลเวลา หรือจะเป็นพระเทพปริยัติเมธีผู้มีผลงานและเกียรติคุณอันยิ่งใหญ่ให้ปัจจุบันชนและอนุชนได้กล่าวถึงด้วยความยกย่องชื่นชมนับเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญที่สุดในชีวิต ที่ท่านจะต้องตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง จะมัวให้จิตเกิดดับ ทำไม่ทำรอถูกร้อยยามอยู่ต่อไปไม่ได้

ในที่สุดพระเทพปริยัติเมธีคงตระหนักในพระพุทพจน์ที่ว่า ประโยชน์อันยิ่งใหญ่มีก่ล่วงเลยและไกลเขลาที่มัวแต่รอคอยถูกร้อยยาม ประโยชน์อันยิ่งใหญ่ นั้นแหละเป็นฤกษ์ของประโยชน์ ดวงดาวทั้งหลายจะทำอะไรได้นั้นนั่นก็คือท่านได้พิจารณาด้วยปัญญาอย่างรอบคอบ

ว่า การก่อสร้างวิทยาลัยสงฆ์ให้สำเร็จบริบูรณ์ครบถ้วนบนพื้นที่ประมาณ ๓๐๐ ไร่ จะก่อให้เกิดประโยชน์อันยิ่งใหญ่ไพศาลต่อการพระศาสนาและประเทศสืบไปชั่วกาลปาวสาน

เมื่อพระเทพปริยัติเมธีกล้าตัดสินใจอย่างเดี่ยว ที่จะเป็นนักสร้างบารมีผู้ยิ่งใหญ่แห่งลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ความสำเร็จก็มีทั้งที่ท่านเดินหาและเดินมาหาท่านเอง ท่านเจ้าประคุณสมเด็จพระมหาธีรราชเจ้ามิ่งมงคลจารย์ (ช่วง วรปัญญา) วัดปากน้ำ เจ้าคณะใหญ่หนเหนือ ซึ่งเป็นพระมหาเถระผู้สร้างบารมียิ่งใหญ่อีกรูปหนึ่ง ได้เมตตาได้รับเป็นเจ้าภาพสร้างอาคารเรียนให้ หลวงพ่อคุณ ปรีสุทโธ หรือ พระเทพวิทยาคม แห่งวัดบ้านไร่ อำเภอตาบึงขาม จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นนักสร้างบารมีผู้ยิ่งใหญ่อีกรูปหนึ่งก็ให้ความเมตตาได้รับเป็นเจ้าภาพสร้างอาคารให้อีกหนึ่งหลัง นอกจากนี้ศรัทธาจากภาครัฐ เอกชน และคณะสงฆ์ รวมทั้งประชาชนทั่วไป ทั้งที่เป็นคณะและรายบุคคล ก็ได้ช่วยกันบริจาคทรัพย์สิ่งของให้ท่านนำไปสร้างวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ จนแทบจะไม่มีช่องว่างอะไรให้ติดขัด

บัดนี้พระเทพปริยัติเมธีได้ดำเนินการก่อสร้างวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์แล้วเสร็จเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์บนพื้นที่ประมาณ ๓๐๐ ไร่ กลางใจเมืองนครสวรรค์ มีอาคารสถานที่บริบูรณ์ครบถ้วน มีอุปกรณ์การเรียนการสอนทันสมัย มีครูอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเปิดสอนทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีนิสิตทั้งที่เป็นบรรพชิตและคฤหัสถ์ประมาณ ๕๐๐ รูป/คนและมีสำนักงานเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ตั้งอยู่บริเวณเดียวกันกับวิทยาลัยสงฆ์ นับเป็นจังหวัดแรกในประเทศไทยที่สำนักงานเจ้าคณะจังหวัดตั้งอยู่เป็นเอกเทศต่างจากวัดใดวัดหนึ่ง

พระเทพปริยัติเมธีได้รับพระราชทานตั้งสมณศักดิ์เป็นพระราชคณะและได้รับพระราชทานเลื่อนสมณศักดิ์ภายในเวลาไม่นานนัก กล่าวคือ

พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นพระศรีวิสุทธิคุณ

พ.ศ.๒๕๔๕ เป็นพระราชปริยัติ

พ.ศ.๒๕๕๒ เป็นพระเทพปริยัติเมธี

ด้วยผลงานอันยิ่งใหญ่ดังกล่าวนี้ สภามหาวิทยาลัยกลางจึงได้มีมติถวายปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตกิตติมศักดิ์สาขารัฐประศาสนศาสตร์ถวายท่าน เพื่อเป็นที่ยกย่องเชิดชูให้ปรากฏสืบไป

พระเทพปริยัติเมธี (สฤษดิ์ สิริธโร ป.ธ.๙,ผศ.ดร.) ประสบความสำเร็จในชีวิต ทั้งด้านส่วนตัวและส่วนรวมนานปีการ ดังกล่าวมาในขณะที่อายุเพียง ๕๐ ต้นๆเท่านั้นเอง ทำให้หลายฝ่ายเชื่อว่าชีวิตของท่านคงเจริญรุ่งเรืองยิ่งๆขึ้นอย่างแน่นอน<sup>๙๔</sup>

<sup>๙๔</sup> เรื่องเดียวกัน ๑๖-๑๗.

## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น<sup>๓๖</sup>

ชญญ์วัลย์ เชิดชูกิจกุล ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ

๑. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

---

<sup>๓๖</sup> สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง<sup>๑๗</sup>

**ปานจิต บุรณสมภพ** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน โดยประเมินจากปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งรับรู้ปัญหาและรับข้อเสนอแนะของนิสิตในการให้บริการดังกล่าวด้วย

ผลการศึกษาได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (ชาย ๕๓.๐๐ % , หญิง ๔๗ %) เป็นนิสิตกลุ่มสายวิทยาศาสตร์ ๗๐.๖ % กลุ่มสายศิลป์ ๒๙.๔ % มีประสบการณ์การติดต่อใช้บริการแตกต่างกันหลายระดับ แต่ ๔๐.๐% อยู่ในช่วง ๑ – ๒ ครั้ง มักเป็นเรื่องของการทำคำร้องขอ add – drop ล่าช้า โดยพบว่า ๙๐.๕ % และ ๗๐.๕ % ของนิสิตมีความคาดหวังมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการตามลำดับ ส่วนในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้พบว่า ๗๙.๐ % มีความรู้ความเข้าใจ มากเช่นกัน

ในเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการ ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา และฝ่ายรับเข้าศึกษา ได้พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ นิสิตมีความพึงพอใจมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า ความคาดหวังของนิสิตต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผล สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล<sup>๑๘</sup>

**เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก โดยการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวนตามลักษณะส่วนบุคคลและศึกษาถึงความสัมพันธ์

<sup>๑๗</sup> ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๙. บทคัดย่อ.

<sup>๑๘</sup> ปานจิต บุรณสมภพ, “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ใช้นายทหารประทวนในกรมพลธิการทหารบกจำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่า นายทหารประทวนฯ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานได้พบว่านายทหารประทวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน อายุราชการและกำเนิด ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน<sup>๙๙</sup>

**ภทริณ โหลสกุล** ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้<sup>๑๐๐</sup>

**ศุภศิลป์ ไทยปรีชา** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม โดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการที่ธนาคารฯ จำนวน ๔๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่า ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และด้านบริการเป็นอันดับสุดท้าย

<sup>๙๙</sup> เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง, “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๗. บทคัดย่อ

<sup>๑๐๐</sup> ภทริณ โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนด้านเพศ อายุและอาชีพพบว่าไม่แตกต่างกัน<sup>๑๑</sup>

**กันยารัตน์ พุทธิษุฒิม** ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ

๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒๙๓ คน

ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด<sup>๑๒</sup>

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจของประชาชนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ซึ่งผลของความพึงพอใจจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนำมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานและองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้นเป็นลำดับ

<sup>๑๑</sup>ศุภศิลา ปิไทยปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

<sup>๑๒</sup>กันยารัตน์ พุทธิษุฒิม, “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.



## ๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

กษิรา เทียนส่องใจ ได้ศึกษาวิเคราะห์อภัยทานเพื่อการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน ผลการศึกษาได้พบว่า สังคมไทยในปัจจุบันกำลังเกิดปัญหาความขัดแย้งในหลายๆ ด้านได้แก่ ปัญหาทางการเมือง ปัญหานโยบายสาธารณะ ปัญหาการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ และปัญหาการหย่าร้าง เป็นต้น ซึ่งสาเหตุเกิดจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายนอกได้แก่

๑. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict)
๒. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict)
๓. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict)
๔. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict)
๕. ความขัดแย้งด้านคุณค่าหรือค่านิยม (Value Conflict)

ปัจจัยภายในได้แก่ ปัญจธรรม คือ ตัณหา มานะ ทิฏฐิ และอกุศลมูล คือ โลภะ โทสะ โมหะ โดยทิฏฐิทำหน้าที่เป็นแกนกลางของปัจจัยภายในที่ทำงานร่วมกับอกุศลมูลในการเกิดความขัดแย้ง

การพัฒนาอภัยทานนั้นได้เริ่มที่ สัมมาทิฏฐิ และสัมมาสังกัปปะ ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานเพื่อให้เกิดอภัยทานที่ประกอบไปด้วยเมตตาธรรม ขันติธรรมและศีล ๕ โดยใช้หลักพรหมวิหารธรรม สาราณีธรรม และสังคหวัตถุ ๔ เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติอภัยทานแบ่งออกได้เป็น อภัยทานทางกาย อภัยทานทางวาจาและอภัยทานทางใจ

อภัยทานทางกาย คือ การแสดงพฤติกรรมเคารพและให้เกียรติในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

อภัยทานทางวาจา คือ การพูดที่ยืดหลักสัมมาวาจา และการกล่าวคำว่า “ขอโทษ”

อภัยทานทางใจ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมอารมณ์ให้มีความอดทน มีความเมตตา ไม่อาฆาตพยาบาทโกรธแค้น ทำให้ความยึดมั่นในตัวตนลดลง สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ในที่สุด

ผลการใช้หลักธรรมมาใช้ในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยได้นั้น ไม่เพียงแต่ใช้แก้ไขหลังจากความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วเท่านั้น แต่ยังใช้ป้องกันเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งก่อตัวขึ้นอีกด้วย<sup>๑๐๓</sup>

---

<sup>๑๐๓</sup> กษิรา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐. บทคัดย่อ.

**พุกษา พุทธรักษ์** ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ๑.) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ๒.) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ๓.) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ๔.) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด ๔ สหกรณ์ จำนวน ๓๖๗ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาได้พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังคงไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงินการบัญชีและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

ส่วนการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทาน ด้านปียวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตา ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น<sup>๑๐๔</sup>

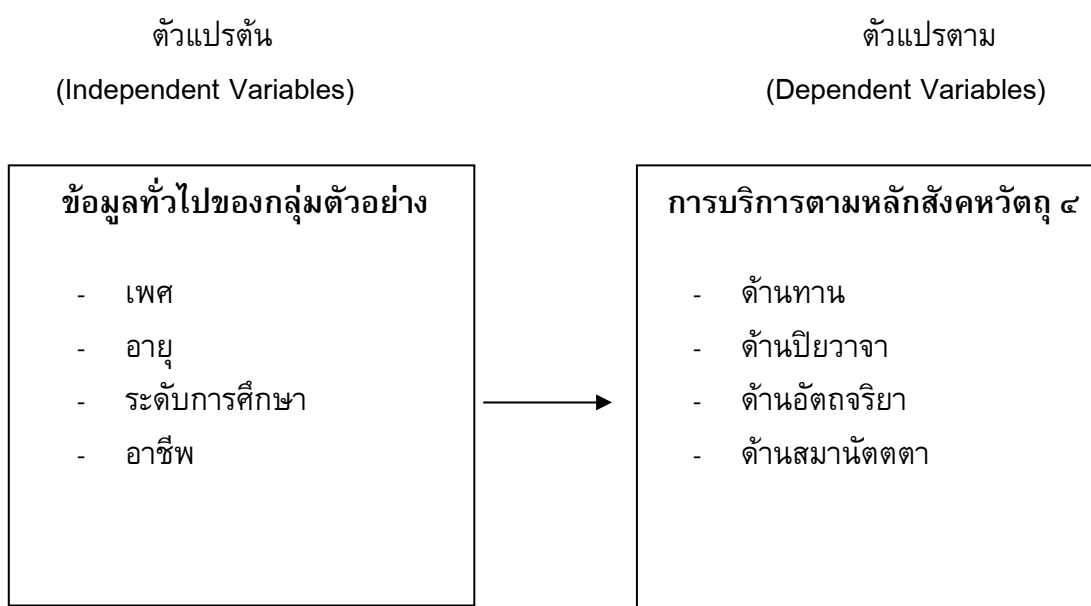
จากงานวิจัยข้างต้น พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต้องอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยในงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจและพึงพอใจตั้งนั้นไม่ว่า

<sup>๑๐๔</sup> พุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐. บทคัดย่อ.

หน่วยงานใดก็ตามที่ให้บริการที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชนควรประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ามาช่วยในการทำงานโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา

### ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สามารถสรุปแผนภูมิกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ได้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๒.๕ แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำศึกษาวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

#### ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการของวัดนครสวรรค์ เช่นผู้มาทำบุญในโอกาสต่างๆ ผู้มาติดต่องานต่างๆ เป็นต้น

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน ๑๓๒ คน จากประชาชนที่มาทำบุญในวันพระประมาณ ๒๐๐ คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของ เครจซี่และมอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ใช้วิธีเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๓

#### ๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

### ๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษา เอกสาร และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดเป็นกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ที่ต้องการศึกษาวิจัย

๒. สร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่ได้กำหนดไว้ใน ข้อ ๑ ตามวิธีการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของวัดนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Numerical Rating Scale) มี ๕ ระดับ<sup>๑</sup> คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าของลำดับคะแนน ดังนี้

๕ หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด

๔ หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก

๓ หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง

๒ หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย

๑ หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิด(Open ended Questionnaire) เพื่อหาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของวัดนครสวรรค์

### ๓.๓.๒ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาเพื่อการศึกษาวิจัยนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือโดยการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามขั้นตอนดังนี้

๑. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๕ ท่าน ซึ่งประกอบด้วย

๑. พระโสภณวราภรณ์ ดร. หัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

<sup>๑</sup> ธีรยุทธ พึ่งเกียรติ, สถิติเบื้องต้นและการวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล, ๒๕๔๕), หน้า ๑๓๐.

๒. อาจารย์รุ่งอรุณ ออบเชย รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๓. อาจารย์ศศิกิจ อ่ำจ้อย รักษาการหัวหน้าสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ  
อาจารย์ประจำสาขาวิชา สังคมศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔. พระมหาไฉ้ ธมฺมเมธี อาจารย์ประจำสาขาวิชาสังคมศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๕. ผศ. อานนท์ เมธีวรฉัตร หัวหน้าสาขาวิชาพระพุทธศาสนา  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้น มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ตามวัตถุประสงค์รายข้อ (Index of Item – Objective Congruence): IOC<sup>๒</sup> ซึ่งค่า IOC จะต้องมามีค่า  $\geq ๐.๕$  ขึ้นไปจึงจะแปลผลว่าใช้ได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยมีผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามได้ค่า  $\geq ๐.๕$  ทุกข้อ

## ๒. การทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบการใช้โดยการขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการของวัดโพธาราม ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึง กับประชาชนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)<sup>๓</sup> โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องทั้งฉบับ เท่ากับ .๗๕๖๓

๓. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาวิจัย ต่อไป

<sup>๒</sup> พิสนุ พงศ์ศรี, วิจัยทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เทียมฝ่ายการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓๘-๑๓๙.

<sup>๓</sup> บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๙๙.

### ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุมัติหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย จากหัวหน้าศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์ ถึงพระนครศรีวิกรม เจ้าอาวาสวัดโพธาราม สำหรับ Try-out แบบสอบถาม และถึงพระเทพปริยัติเมธี เจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ สำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

๒. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมผู้ช่วยผู้วิจัยในการแจกแบบสอบถามโดยแจกจ่ายแบบสอบถาม ๑๓๒ ชุด และรับกลับมาได้ทั้งหมด

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

๑) นำแบบสอบถามมาตรวจแล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์

๒) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์

๓) การวิเคราะห์ข้อมูล

(๑) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

(๒) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

(๓) ทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยใช้สถิติตามลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองตัว และการทดสอบเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test / One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามตัวขึ้นไป และเมื่อพบว่ามีผลต่างจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

(๔) วิเคราะห์และสรุปผลแบบสอบถามปลายเปิดโดยจำแนกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์
- ๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์
- ๔.๔ ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

สำหรับผลของการศึกษาในแต่ละส่วน มีสาระสำคัญและเนื้อหา สามารถประมวลทั้งในรูปของตาราง และการวิเคราะห์บรรยาย ดังต่อไปนี้



#### ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาทำบุญที่วัดนครสวรรค์ รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๓๑	๒๓.๔๘
	หญิง	๑๐๑	๗๖.๕๒
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑๖	๑๒.๑๒
	๒๖ - ๕๐ ปี	๔๖	๓๔.๘๕
	๕๑ ปีขึ้นไป	๗๐	๕๓.๐๓
๓. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๐	๑๕.๑๕
	มัธยม/ปวช.	๓๐	๒๒.๗๓
	ปวส./ปริญญาตรี	๖๖	๕๐.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๑๒.๑๒
๔. อาชีพ	รับจ้าง	๓๒	๒๔.๒๔
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๗	๒๘.๐๓
	เกษตรกร	๑๕	๑๑.๓๖
	ธุรกิจส่วนตัว	๓๒	๒๔.๒๔
	อื่นๆ	๑๖	๑๒.๑๒

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ปีขึ้นไป จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษาปวส./ปริญญาตรี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓

## ๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัยได้สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม

รายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความพึงพอใจ (n=๑๓๒)		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. ด้านทาน	๓.๙๑	.๓๙๐	มาก
๒. ด้านปิยวาจา	๔.๐๒	.๓๕๔	มาก
๓. ด้านอหิตจริยา	๓.๙๙	.๓๓๖	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๙๑	.๓๒๙	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๓.๙๖</b>	<b>.๒๔๕</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๖$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
ด้านทาน

รายการให้บริการด้านทาน	ระดับความพึงพอใจ (n=๑๓๒)		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑.ได้ให้ความสะดวกเป็นอย่างดี เช่น ที่จอดรถ,น้ำดื่ม	๓.๘๐	.๗๔๙	มาก
๒.ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชน	๓.๘๗	.๘๔๒	มาก
๓.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและอัตราค่าค่าบริการไว้ชัดเจน	๓.๙๒	.๘๕๓	มาก
๔.ได้จัดให้มีบริการสำหรับคนสูงอายุ และคนพิการให้เป็นพิเศษ	๓.๙๔	.๗๙๘	มาก
๕.เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	๔.๐๒	.๘๙๑	มาก
๖.เจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้ตรวจสอบสิ่งของก่อนกลับทุกครั้ง	๔.๐๑	.๙๐๔	มาก
๗.เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาด้วยดี	๓.๗๐	.๗๑๘	มาก
๘.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา	๔.๐๙	.๘๑๕	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๓.๙๑</b>	<b>.๓๙๐</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๑$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
ด้านปิยวาจา

รายการให้บริการด้านปิยวาจา	ระดับความ พึงพอใจ (n=๑๓๒)		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายท่านด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง	๔.๐๒	.๘๐๑	มาก
๒.เจ้าหน้าที่ พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจไม่มีแสร้ง	๓.๘๒	.๘๙๘	มาก
๓.เจ้าหน้าที่พูดด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง	๔.๑๗	.๖๗๙	มาก
๔.เมื่อเห็นประชาชนโกรธหรือไม่พอใจเจ้าหน้าที่ก็พูดให้เข้าใจคลายโกรธ	๓.๒๓	.๖๘๖	ปานกลาง
๕.เจ้าหน้าที่ไม่พูดสิ่งที่ฟังแล้วรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ หรือคับแค้นใจ	๔.๓๖	.๖๔๕	มาก
๖.เจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดไม่สุภาพต่อประชาชน	๔.๐๓	.๘๑๐	มาก
๗.เจ้าหน้าที่ไม่พูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดหยาบพูดเพื่อเจ้อ พูดเหลวไหล	๔.๓๖	.๖๘๙	มาก
๘.เจ้าหน้าที่พูดหรือให้คำแนะนำแต่ถ้อยคำที่เป็นประโยชน์	๔.๒๐	.๘๑๔	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๔.๐๒</b>	<b>.๓๕๔</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๒$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ข้อ ๔.เมื่อเห็นประชาชนโกรธหรือไม่พอใจเจ้าหน้าที่ก็พูดให้เข้าใจคลายโกรธ ๕ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่เหลืออื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
ด้านอรรถจริยา

รายการให้บริการด้านอรรถจริยา	ระดับความพึงพอใจ (n=๑๓๒)		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนตามความคาดหวัง	๔.๓๓	.๖๔๘	มาก
๒.เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๔.๓๖	.๗๒๒	มาก
๓.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างสุดความสามารถ	๓.๕๘	.๖๕๕	มาก
๔.เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน	๓.๗๕	.๖๗๐	มาก
๕.เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อให้การบริการแก่ประชาชน	๓.๗๒	.๖๔๖	มาก
๖.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส	๔.๓๙	.๗๘๙	มาก
๗.เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย เมื่อประชาชนขอความช่วยเหลือ	๔.๒๔	.๗๘๓	มาก
๘.เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ให้ความช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการ	๓.๕๘	.๘๕๗	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	๓.๙๙	.๓๓๖	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๙$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔  
ด้านสมานัตตตา

รายการให้บริการด้านสมานัตตตา	ระดับความพึงพอใจ (n=๑๓๒)		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๒๗	.๗๐๘	มาก
๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๑๐	.๗๗๐	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด	๓.๕๓	.๘๓๓	มาก
๔.เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	๓.๕๙	.๘๘๒	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับที่มาก่อนหลัง	๔.๐๒	.๘๒๔	มาก
๖.เจ้าหน้าที่ยืดหยุ่นระเบียบเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔.๒๒	.๗๑๓	มาก
๗.เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน	๓.๔๓	.๗๙๓	ปานกลาง
๘.เจ้าหน้าที่มีความเคารพ ไม่ตีตนเสมอบุคคลที่ควรเคารพ	๔.๑๗	.๖๔๘	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๓.๙๑</b>	<b>.๓๒๙</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๑$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ข้อ ๗.เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน ๗ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกข้อ

### ๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ การจำแนกตามเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพ ตามสมมติฐานที่ ๑ – ๔ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

### ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ

รายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
๑.ด้านทาน	ชาย	๓.๙๑	.๓๗๕	-.๐๕๓	.๖๓๙
	หญิง	๓.๙๑	.๓๗๖		
๒.ด้านปิยวาจา	ชาย	๔.๐๒	.๓๑๒	.๐๙๙	.๖๔๔
	หญิง	๔.๐๒	.๓๖๙		
๓.ด้านอัตถจริยา	ชาย	๔.๐๔	.๒๙๙	๑.๐๖๐	.๕๑๑
	หญิง	๓.๙๗	.๓๔๖		
๔.ด้านสมานัตตตา	ชาย	๓.๙๕	.๒๕๓	.๗๕๑	.๐๙๖
	หญิง	๓.๙๐	.๓๕๐		
รวมทั้งหมด	ชาย	๓.๙๙	.๑๖๙	.๖๒๙	.๐๖๓
	หญิง	๓.๙๕	.๒๖๕		

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (  $t = .๖๒๙$  ,  $Sig = .๐๖๓$  ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ

รายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
๑.ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	.๘๑๐	๒	.๔๐๕	๒.๗๓๑	.๐๖๙
	ภายในกลุ่ม	๑๙.๑๒๗	๑๒๙	.๑๔๘		
	รวม	๑๙.๙๓๗	๑๓๑			
๒.ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	.๐๒๕	๒	.๐๑๓	.๑๐๐	.๙๐๕
	ภายในกลุ่ม	๑๖.๔๖๙	๑๒๙	.๑๒๘		
	รวม	๑๖.๔๙๔	๑๓๑			
๓.ด้านอิตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	.๐๑๙	๒	.๐๐๙	.๐๘๒	.๙๒๒
	ภายในกลุ่ม	๑๔.๗๘๖	๑๒๙	.๑๑๕		
	รวม	๑๔.๘๐๕	๑๓๑			
๔.ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	.๖๘๙	๒	.๓๔๕	๓.๒๘๑*	.๐๔๑
	ภายในกลุ่ม	๑๓.๕๕๐	๑๒๙	.๑๐๕		
	รวม	๑๔.๒๔๐	๑๓๑			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	.๑๓๓	๒	.๐๖๖	๑.๐๙๘	.๓๓๗
	ภายในกลุ่ม	๗.๗๘๘	๑๒๙	.๐๖๐		
	รวม	๗.๙๒๑	๑๓๑			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F = ๑.๐๙๘$ ,  $Sig = .๓๓๗$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตต



ตา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $F = ๓.๒๘๑$ ,  $Sig = .๐๔๑$ ) ส่วนด้านทาน ด้านปียวาจา และด้านอรรถจริยา ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ ของการให้บริการของวัดนครสวรรค์ด้านสมานัตตตา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด จำแนกตามอายุ ด้านสมานัตตตา (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ		
		ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๖ - ๕๐ ปี	๕๐ ปีขึ้นไป
		๔.๐๘	๓.๙๔	๓.๘๖
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๔.๐๘	-	.๑๔๕๗	.๒๒๓๔*
๒๖ - ๕๐ ปี	๓.๙๔	-	-	.๐๗๗๗
๕๐ ปีขึ้นไป	๓.๘๖	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตามากกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สมมติฐานที่ ๓. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
๑.ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	.๙๖๓	๓	.๒๙๙	๑.๙๓๑	.๑๒๙
	ภายในกลุ่ม	๑๙.๐๗๔	๑๒๙	.๑๔๙		
	รวม	๑๙.๙๓๗	๑๓๑			
๒.ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๙๔	๓	.๓๖๑	๓.๐๐*	.๐๓๓
	ภายในกลุ่ม	๑๕.๕๑๐	๑๒๙	.๑๒๐		
	รวม	๑๖.๕๙๔	๑๓๑			
๓.ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	.๐๔๐	๓	.๐๑๓	.๑๑๖	.๙๕๐
	ภายในกลุ่ม	๑๔.๗๖๕	๑๒๙	.๑๑๕		
	รวม	๑๔.๘๐๕	๑๓๑			
๔.ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	.๐๙๙	๓	.๐๓๓	.๒๙๙	.๙๒๗
	ภายในกลุ่ม	๑๔.๑๔๑	๑๒๙	.๑๑๐		
	รวม	๑๔.๒๔๐	๑๓๑			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	.๑๑๙	๓	.๐๔๐	.๖๕๓	.๕๙๒
	ภายในกลุ่ม	๗.๙๐๑	๑๒๙	.๐๖๑		
	รวม	๗.๙๒๑	๑๓๑			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ( $F = . . . ๖๕๓, Sig = .๕๙๒$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $F = ๓.๐๐, Sig = .๐๓๓$ ) ส่วนด้านทาน ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ ของการให้บริการของวัดนครสวรรค์ด้านปิยวาจา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด จำแนกตามอายุ ด้านปิยวาจา (LSD)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยม/ปวช.	ปวส./ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๓.๙๓	๔.๑๐	๔.๐๖	๓.๙๒
ประถมศึกษา	๓.๙๓	-	-๐.๑๖๒๕	-๐.๑๒๕๐	.๑๑๗/๒
มัธยม/ปวช.	๔.๑๐	-	-	.๐๓๗/๕	.๒๗๙๗*
ปวส./ปริญญาตรี	๔.๐๖	-	-	-	.๒๔๒๒*
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๙๒	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยม/ปวช และปวส./ปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

**สมมติฐานที่ ๔.** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ ๔.๑๒** การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอาชีพ

รายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
๑.ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	.๖๑๕	๔	.๑๕๔	๑.๐๑๐	.๔๐๕
	ภายในกลุ่ม	๑๙.๓๒๒	๑๒๗	.๑๕๒		
	รวม	๑๙.๙๓๗	๑๓๑			
๒.ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	.๖๐๗	๔	.๑๕๒	๑.๒๑๔	.๓๐๘
	ภายในกลุ่ม	๑๕.๘๘๗	๑๒๗	.๑๒๕		
	รวม	๑๖.๔๙๔	๑๓๑			
๓.ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	.๔๔๙	๔	.๑๑๒	.๙๙๒	.๔๑๕
	ภายในกลุ่ม	๑๔.๓๕๖	๑๒๗	.๑๑๓		
	รวม	๑๔.๘๐๕	๑๓๑			
๔.ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	.๗๓๓	๔	.๑๘๓	๑.๗๒๔	.๑๔๙
	ภายในกลุ่ม	๑๓.๕๐๖	๑๒๗	.๑๐๖		
	รวม	๑๔.๒๔๐	๑๓๑			
<b>รวมทั้งหมด</b>	ระหว่างกลุ่ม	.๒๓๙	๔	.๐๖๐	.๙๙๙	.๔๑๖
	ภายในกลุ่ม	๗.๖๘๑	๑๒๗	.๐๖๐		
	รวม	๗.๙๒๑	๑๓๑			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $F = .๙๘๙$ ,  $Sig = .๔๑๖$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

### ตารางที่ ๔.๑๓ สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	รายการ		
		ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
๑	สมมติฐานที่ ๑ เพศ		✓
๒	สมมติฐานที่ ๒ อายุ		✓
๓	สมมติฐานที่ ๓ ระดับการศึกษา		✓
๔	สมมติฐานที่ ๔ อาชีพ		✓

#### ๔.๔ ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ดังนี้ ด้านทาน

##### ปัญหา อุปสรรค

๑. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการปฏิบัติของวัด นครสวรรค์
๒. การให้บริการไม่รวดเร็ว
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ , ประสบการณ์ไม่มากพอ
๔. บางครั้งอธิบายไม่เข้าใจ
๕. เวลาให้คำปรึกษามีน้อย

##### ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีการอบรมทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ของวัด
๒. ควรให้บริการรวดเร็ว , ให้มีการแนะนำ , ปรึกษาทางโทรศัพท์และอื่นๆให้มากขึ้น
๓. ควรมีการจัดทำซีดี หรือเอกสารที่อธิบายเกี่ยวกับการให้บริการของวัด นครสวรรค์
๔. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น
๕. มีเวลาให้คำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการ

ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของวัดนครสวรรค์  
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา

### ปัญหา อุปสรรค

๑. คำพูดในการให้บริการ บางครั้งขึ้นอยู่กับอารมณ์ หรืออ่อนไหวไปตามสภาพอากาศ เช่น อากาศร้อน
๒. บางครั้งทนายความพูดจาไม่ไพเราะอ่อนหวาน
๓. บางครั้งทนายความไม่เต็มใจที่จะให้ข้อมูลแก่ประชาชนเท่าที่ควร

### ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม พูดจาด้วยความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ
  ๒. เจ้าหน้าที่ต้องผ่านการฝึกอบรมในเรื่องการให้คำปรึกษาจากผู้ชำนาญการ
  ๓. การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง
- ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของวัดนครสวรรค์  
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา

### ปัญหา อุปสรรค

๑. การให้บริการยังไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น
๒. ช่วงเวลาในการให้บริการอาจไม่เพียงพอ
๓. ขาดความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือ

### ข้อเสนอแนะ

๑. จัดให้มีการบริการเพิ่มมากขึ้นให้เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น
๒. ควรเปิดใจ และเห็นคุณค่าประโยชน์จากการให้บริการ โดยตระหนักว่างานบริการคือหน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือประชาชนให้ดีที่สุด
๓. ควรเอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากที่สุด

ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของวัดนครสวรรค์  
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา

#### ปัญหา อุปสรรค

๑. การให้บริการบางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เท่าเทียมกันทุกคน
๒. บางครั้งเจ้าหน้าที่มองผู้ใช้บริการอย่างมีอคติ
๓. บางครั้งการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่จะมุ่งหวังผลตอบแทนมากเกินไป

#### ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ตระหนักว่าทุกคนเท่าเทียมกันหมด ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. เจ้าหน้าที่ไม่ควรมองผู้ใช้บริการอย่างมีอคติ
๓. เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงผลตอบแทนที่ควรจะได้ในระยะยาว

## บทที่ ๕

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอในการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๒ คน จากประชาชนที่มาใช้บริการประมาณ ๒๐๐ คน โดยใช้ ตารางกำหนดขนาดของ R.V.Krejcie & D.W.Morgan และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่จัดทำขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที่ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และสรุปข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยจำแนกตามหลักสังคหวัตถุ ๔

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

**๕.๑.๑. ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ปีขึ้นไป จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษาปวส./ปริญญาตรี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓



**๕.๑.๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๖$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

**๑) ด้านทาน** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๑$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

**๒) ด้านปิยวาจา** ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๒$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ข้อ ๔ เมื่อเห็นประชาชนโกรธหรือไม่พอใจเจ้าหน้าที่ก็พูดให้เข้าใจคลายโกรธ ๒ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่เหลืออื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

**๓) ด้านอติถจริยา** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ด้านอติถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๙$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านอติถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

**๔) ด้านสมานัตตตา** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๑$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า ข้อ ๗ เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน ๒ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกข้อ

**๕.๑.๓. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์** โดยรวมปฏิเษสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

**๑) เพศ** พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $t = .๖๒๘$ ,  $Sig = .๐๖๓$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

**๒) อายุ** พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F = ๑.๐๙๘$ ,  $Sig = .๓๓๗$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $F = ๓.๒๙๑$ ,  $Sig = .๐๔๑$ ) ส่วนด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้านอติถจริยา ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**๓) ระดับการศึกษา** พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

( $F = .6๕๓$ ,  $Sig = .๕๘๒$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $F = ๓.๐๐$ ,  $Sig = .๐๓๓$ ) ส่วนด้านทาน ด้านอถตถจริยา และด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๔) อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $F = .๙๘๙$ ,  $Sig = .๔๑๖$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

#### ๕.๑.๔. สรุปข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

๑) ด้านทาน คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เข้มแข็งดูแลจัดอาหารให้ญาติโยมที่รักษาศีลอุโบสถก่อน แล้วค่อยแจกอาหารให้คนทั่วไป ควรมีที่จอดรถที่เพียงพอ ควรจัดน้ำดื่ม สาธารณะให้เพียงพอ ควรมีป้ายแสดงให้รู้ว่าใครเป็นเจ้าหน้าที่ของวัด

๒) ด้านปิยวาจา คือ ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำและช่วยเหลือผู้มารับบริการ ควรแสดงธรรมเทศนาที่เหมาะสมกับเด็ก ๆ บ้างเพื่อจะได้เอาไปเล่าให้ลูกฟัง

๓) ด้านอถตถจริยา คือ ควรให้ความสำคัญกับคนพิการเป็นพิเศษ ควรให้ความช่วยเหลือเรื่องการยืมของให้สมบูรณ์ ควรมีเจ้าหน้าที่ควบคุมเด็กที่เก็บอาหารที่เหลือจากพระภิกษุ

๔) ด้านสมานัตตตา คือ ควรปรับปรุงเรื่องการแต่งตัวของสามเณรที่บางครั้งใส่หมวก ถูมือ เสื้อแขนยาวสีเหลือง สำหรับเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติให้เท่าเทียมกันทั้งคนรวยและคนจน

#### ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ โดยจะอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

##### ๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เพราะหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นแนวทางที่ทำให้บุคคลอื่นมีรัก และเคารพ นับถือ เกรงใจ หรือให้เกียรติ ซึ่งสอดคล้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ไพฑูรย์ ชุนอาสา<sup>๑</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม: ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์” พบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ยังมีความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุธรรมไม่ชัดเจนดี จึงไม่สามารถนำหลักสังคหวัตถุธรรมไปใช้ในการบริหารงานได้ครบถ้วนเต็มที่ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมข้อนี้ให้ถูกต้องก่อน จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและก่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารงานได้อย่างแท้จริง

๑) **ด้านทาน** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าวัดนครสวรรค์ให้ความสำคัญต่อการ จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ที่จอดรถ น้ำ แสงสว่าง อากาศ และเสียงเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)<sup>๒</sup> ให้ความหมายว่า ทานคือให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยาและยังสอดคล้องกับการวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์<sup>๓</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน อยู่ในระดับมาก

๒) **ด้านปิยวาจา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าวัดนครสวรรค์ให้ความสำคัญต่อการแสดงความเป็นมิตร และให้ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่, พุดจาไพเราะ, พุดแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)<sup>๔</sup> ให้ความหมายของคำว่าปิยวาจา พุดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ

<sup>๑</sup>ไพฑูรย์ ชุนอาสา, “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒), บทคัดย่อ.

<sup>๒</sup>พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมนุญชีวิต** พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

<sup>๓</sup>สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐) หน้า ๑๒๘.

<sup>๔</sup>พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), อ้างแล้ว.

พันโทราชนันท์ ธงชัย<sup>๕</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดตุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสังคหวัดตุ ๔ ในด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก

๓) **ด้านอิตถจริยา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าวัดนครสวรรค์ให้ความสำคัญต่อการบำเพ็ญตถเพื่อประโยชน์ของเจ้าหน้าที่, ช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)<sup>๖</sup> ที่ให้ความหมายของคำว่า อิตถจริยาทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรมและสอดคล้องกับการวิจัยของพันโทราชนันท์ ธงชัย<sup>๕</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดตุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสังคหวัดตุ ๔ ในด้านอิตถจริยา อยู่ในระดับมาก

๔) **ด้านสมานัตตตา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าวัดนครสวรรค์ให้ความสำคัญต่อการประพฤติที่เสมอต้นเสมอปลายต่อทุกคนที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)<sup>๗</sup> ที่ให้ความหมายของคำว่าสมานัตตตาเอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของพันตรีสมหมาย บัวจันทร์<sup>๘</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัดตุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัดตุ ๔ ในด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

<sup>๕</sup>ราชนันท์ ธงชัย, พันโท,, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดตุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอมือง จังหวัดระยอง”, หน้า ๙๒.

<sup>๖</sup>เรื่องเดียวกันหน้า ๑๒๖.

<sup>๗</sup>ราชนันท์ ธงชัย, พันโท, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดตุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอมือง จังหวัดระยอง”, หน้า ๙๒.

<sup>๘</sup>พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), อ้างแล้ว.

<sup>๙</sup>สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัดตุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, หน้า ๑๒๙.

## ๕.๒.๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

**เพศ** ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของวัดนครสวรรค์ “ไม่ได้แบ่งแยกชาย-หญิง จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เตื่อนใจ ฤทธิจักร<sup>๑๐</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามทัศนะของบุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม” พบว่า บุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนะต่อธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญกับพนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคน ทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกันในทุกๆ และยังสอดคล้องกับการวิจัยของลำพูน เอกกฐิน<sup>๑๑</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าครูมีความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ มีผลไม่แตกต่างกัน

**อายุ** ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของวัดนครสวรรค์ เท่าเทียมกันในทุกกลุ่มอายุ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญัฐมน จินตรักษ์<sup>๑๒</sup> ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อมลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร” พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความคิดเห็นต่อมลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการวิจัยของขวัญใจ เลียดประถม<sup>๑๓</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ซึ่งพบว่าความผูกพันของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ มีผลแตกต่างกัน

<sup>๑๐</sup>เตื่อนใจ ฤทธิจักร, “ธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามทัศนะของบุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

<sup>๑๑</sup>ลำพูน เอกกฐิน, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร”, บทคัดย่อ.

<sup>๑๒</sup>ญัฐมน จินตรักษ์, “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อมลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาพัฒนาสังคมมหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๒), บทคัดย่อ.

<sup>๑๓</sup>ขวัญใจ เลียดประถม, “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี”, บทคัดย่อ.

**ระดับการศึกษา** ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ไม่ได้แบ่งแยกตามระดับการศึกษา จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของขวัญใจ เลียดประถม<sup>๑๔</sup> ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ซึ่งพบว่าความผูกพันของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา พบว่ามีผลไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมาน ปางวัชรกร<sup>๑๕</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้นำรุ่นใหม่ กรณีศึกษาตำบลหนองแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้นำรุ่นใหม่หรือกลุ่มทดลองผู้ซึ่งผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว ส่วนใหญ่มีทัศนคติ มีความรู้ ความสนใจด้านการเมืองการปกครองของไทย และมีความกระตือรือร้นทางการเมืองสูงกว่ากลุ่มที่ยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรม รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของท้องถิ่นในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษาที่ดีกว่าด้วย ในด้านพฤติกรรมของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยมีความสนใจในด้านการเมือง การเลือกตั้ง การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน มากกว่ากลุ่มที่ยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรม

**อาชีพ** ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ไม่ได้จำกัดอยู่ที่รายได้ อาชีพ หรือความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสนาะ สภาพไทย พ.ท.<sup>๑๖</sup> ได้ศึกษาเรื่อง “หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามความคิดเห็นของนักเรียนเสนาธิการทหารบก” พบว่านักเรียนเสนาธิการทหารบกที่มี าระดับรายได้ ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเรื่องการบริหารบ้านเมือง และสังคมที่ดีของรัฐบาลแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิภาศรี คงเกลี้ยง<sup>๑๗</sup> ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่” พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ ภายหลังจากที่อำเภอทั้ง ๔ อำเภอได้มีการปรับปรุงการบริหารและการบริการของอำเภอ

<sup>๑๔</sup>ขวัญใจ เลียดประถม, “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี”, บทความย่อ.

<sup>๑๕</sup>สมาน ปางวัชรกร. “การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้นำรุ่นใหม่: ศึกษาตำบลหนองแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๖) , หน้า ๙๖.

<sup>๑๖</sup>เสนาะ สภาพไทย,พ.ท. “หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามความคิดเห็นของนักเรียนเสนาธิการทหารบก”, บทความย่อ.

<sup>๑๗</sup>วิภาศรี คงเกลี้ยง, “ทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่”, บทความย่อ.

ตามแนวทางของการรื้อปรับระบบแล้ว ส่วนปัจจัยทางด้านสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียนอำเภอมิติใหม่ คือ รายได้ โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- ๑) ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น
- ๒) ควรส่งเสริมการให้บริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ ให้เกิดการประทับใจในการรับบริการทุกครั้ง
- ๓) ควรมีการยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ ให้เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเป็นกิจหลัก
  - ๔) ควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ
  - ๕) ควรตั้งน้ำดื่มสาธารณะให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- ๑) ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการดำเนินชีวิต
- ๒) ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
- ๓) ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานแก่ประชาชนผู้มารับบริการ
  - ๔) ควรศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบลักษณะการพัฒนาในวัดนครสวรรค์กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ
  - ๕) ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

#### ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

##### (๑) หนังสือ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. คู่มือการบริการประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง, พ.ศ. ๒๕๓๖.

กิตติมา ปรีดีดิถก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์, ๒๕๒๙.

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ - ๑๕. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘.

บุญชม ศรีสะอาด, รศ.ดร. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.

\_\_\_\_\_. ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พระราชวรมนี. สถาบันสงฆ์กับสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง, ๒๕๒๗.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 - ค.ศ. 1970). พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.



- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัต. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัต. และคณะ. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๘.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.
- สมยศ นาวิการ. **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๒๙.
- สุภางค์ จันทวานิช. **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ ๖, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗.
- สุพานี สฤษฎ์วานิช รัต. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๙.
- หลุย จำปาเทศ. **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสารสัน จำกัด, ๒๕๓๓.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

## (๒) วิทยานิพนธ์ :

- กมล ขอบใจ, ดาบตำรวจ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙.
- กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.
- เจนยุทธ ปาระกุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของครูสอนพิเศษในเรือนจำและทัณฑสถาน”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗.
- เตือนใจ ฤทธิจักร. “ธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามทัศนะของบุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.

- ณัฐมน จินตรักษ์. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณที่มีต่อมลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขา.พัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, ๒๕๔๒.
- นุสรุ สิ้นสุข. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”. **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก**, ๒๕๔๗.
- บุญชู รัตกิจนากร, พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาล ทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**, ๒๕๔๕.
- ปานจิต บุรณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, ๒๕๔๘.
- ไพฑูรย์ ขุนอาสา. “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม: ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**, ๒๕๓๒.
- มานิช สุวรรณศิลป์. “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, ๒๕๔๘.
- วิษโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, ๒๕๔๘.
- สมาน ปางวัชรารกร. “การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้นำรุ่นใหม่: ศึกษาตำบลหนองแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง).บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**, ๒๕๓๖.
- สมคิด เรืองอร่าม. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์ปีเตอร์สเบิร์ก**, ๒๕๔๙.

สมหมาย บัวจันทร์.”การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

๑. พระโสภณวราภรณ์ ดร. หัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๒. อาจารย์รุ่งอรุณ อบเชย รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๓. อาจารย์ศศิกิจ อ่ำจ้อย รักษาการหัวหน้าสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ  
อาจารย์ประจำสาขาวิชา สังคมศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔. พระมหาไฉ้ ฐมมเมธี อาจารย์ประจำสาขาวิชา สังคมศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๕. ผศ. อานนท์ เมธีวรฉัตร หัวหน้าสาขาวิชาพระพุทธศาสนา  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

**ภาคผนวก ข**

**ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)**

### ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	แปลผล
ข้อที่1	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่2	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่3	1	0	1	0	1	0.6	ใช้ได้
ข้อที่4	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่5	1	0	1	0	1	0.6	ใช้ได้
ข้อที่6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่7	0	1	1	0	1	0.6	ใช้ได้
ข้อที่8	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่9	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่10	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่11	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่12	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่13	1	0	1	0	1	0.6	ใช้ได้
ข้อที่14	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่15	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่16	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่17	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่18	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
ข้อที่19	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
ข้อที่20	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่21	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่22	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	แปลผล



ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	แปลผล
ข้อที่ 23	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่ 24	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่ 25	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่ 26	1	0	0	1	1	0.6	ใช้ได้
ข้อที่ 27	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
ข้อที่ 28	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่ 29	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อที่ 30	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้
<b>สรุปค่า IOC</b>						0.83	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

### ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	๑	4.0000	.6948	30.0
2.	๒	4.0667	.6397	30.0
3.	๓	3.9000	.8847	30.0
4.	๔	3.9667	.8087	30.0
5.	๕	4.0333	.8503	30.0
6.	๖	4.0333	.8503	30.0
7.	๗	3.8000	.6644	30.0
8.	๘	4.0000	.6433	30.0
9.	๙	4.2333	.6789	30.0
10.	๑๐	4.2333	.8172	30.0
11.	๑๑	4.1000	.6074	30.0
12.	๑๒	3.6000	.5632	30.0
13.	๑๓	4.5000	.5724	30.0
14.	๑๔	4.2333	.6261	30.0
15.	๑๕	4.4333	.6261	30.0
16.	๑๖	4.2667	.6397	30.0
17.	๑๗	4.4667	.6288	30.0
18.	๑๘	4.3000	.7497	30.0
19.	๑๙	3.6000	.7701	30.0
20.	๒๐	3.8333	.6477	30.0
21.	๒๑	3.9000	.6074	30.0
22.	๒๒	4.6000	.7240	30.0
23.	๒๓	4.3000	.7022	30.0
24.	๒๔	3.9667	.6149	30.0
25.	๒๕	4.2000	.7144	30.0
26.	๒๖	4.0333	.7184	30.0
27.	๒๗	3.7667	.8172	30.0
28.	๒๘	3.9333	.7397	30.0
29.	๒๙	3.9667	.6687	30.0
30.	๓๐	4.3333	.6609	30.0
31.	๓๑	3.6667	.6609	30.0
32.	๓๒	4.0667	.5833	30.0

N of Cases = 30.0 Reliability Coefficients 32 items

Alpha = .7563 Standardized item alpha = .7650

**ภาคผนวก ง**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคห  
 วัตถุ ๔

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ผู้ดำเนินการวิจัยประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระโดยมิได้มีเจตนาที่จะทดสอบความรู้ ความสามารถ ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ดังนั้นผู้ตอบจึงไม่จำเป็นต้องตอบตามหลักวิชาการ โปรดกรุณาตอบตามความคิดเห็นโดยให้ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นให้มากที่สุด

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่าน ข้าพเจ้าจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของ  
ท่านหน้าข้อความต่อไปนี้

- ข้อที่ ๑. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
๒. อายุ ( ) ต่ำกว่า ๒๕ ปี ( ) อายุ ๒๕-๕๐ ปี  
( ) อายุมากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.  
( ) ปวส.-ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ( ) รับจ้าง ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
( ) เกษตรกร ( ) ธุรกิจส่วนตัว  
( ) อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัด  
นครสวรรค์ ตามหลักสังคหัตถุ ๔

โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของ  
ท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

สังคหัตถุ ๔ ทาน : ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ คำแนะนำ

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ได้ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างดี เช่น ที่จอดรถ, น้ำดื่ม					
๒	ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ					
๓	ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าบริการไว้ชัดเจน					
๔	ได้จัดให้มีบริการสำหรับคนสูงอายุ และคนพิการให้เป็นพิเศษ					
๕	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี					
๖	เจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้ตรวจสอบสิ่งของก่อนกลับทุกครั้ง					
๗	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการด้วยดี					
๘	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา					

สังคหวัตถุ ๔ ปิยวาจา : พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายท่านด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง					
๒	เจ้าหน้าที่ พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ไม่มีแสร้ง					
๓	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง					
๔	เมื่อเห็นประชาชนโกรธหรือไม่พอใจในบริการเจ้าหน้าที่ก็พูดชี้แจงให้เข้าใจคลายโกรธ					
๕	เจ้าหน้าที่ไม่พูดจา ในสิ่งที่ประชาชนฟังแล้วรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ หรือคับแค้นใจ					
๖	เจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดไม่สุภาพต่อประชาชน					
๗	เจ้าหน้าที่ไม่พูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดหยาบพูดเพ้อเจ้อ พูดเหลวไหล					
๘	เจ้าหน้าที่พูดหรือให้คำแนะนำแต่ถ้อยคำที่เป็นประโยชน์					



สังคหวัตถุ ๔ อັถถจจรียา : ทำประโยชน์ ขวนขววยช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ใหด้้วย  
แรงกาย

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน สมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของวัดตามความ คาดหวัง					
๒	เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชน ต้องการความช่วยเหลือ					
๓	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก้ ทำนอย่างสุดความสามารถ					
๔	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ประชาชน					
๕	เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือ หรือให้การบริการแก่ประชาชน					
๖	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะคอย ช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส					
๗	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชน ขอความช่วยเหลือ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ให้ความ ช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการของวัดนครสวรรค์					

สังคหวัตถุ ๔ สمانัตตตา : เอาตัวเข้าสมาน ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียม

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม					
๒	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม					
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัยยาศัยไมตรี ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด					
๔	เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับที่มาก่อนหลัง					
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นต่อ กฎระเบียบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน					
๗	เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับประชาชนที่มาใช้บริการทุกคน					
๘	เจ้าหน้าที่มีความเคารพ ไม่ตีตนเสมอบุคคลที่ควรเคารพ					

ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๓ ดังนี้

๓.๑ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน ทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ

ปัญหาอุปสรรค

.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....  
.....

๓.๒ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน ปิยะวาจา : พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

ปัญหาอุปสรรค

.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....  
.....

๓.๓ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน **อัตถจริยา** : การทำ  
ประโยชน์ชวนชววย ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ไปด้วยแรงกาย

ปัญหาอุปสรรค

.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....  
.....

๓.๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน **สมานัตตตา** : เอาตัว  
เข้าสมานให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ปัญหาอุปสรรค

.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....  
.....

ภาคผนวก จ  
หนังสือความอนุเคราะห์ต่าง ๆ

ที่ ศธ ๖๑๐๗/๖๔๔



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ  
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน พระมหาไฉ่ ฐมมเมธี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๕๙ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียนมาด้วยความนับถือ

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙, ๐๙๑-๙๗๑๖๒๖๑ โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๐๗/๖๔๕



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ  
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เจริญพร อาจารย์รุ่งอรุณ อบเชย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๕๙ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙, ๐๙๑-๙๗๑๖๒๖๑ โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๐๗/๖๔๖



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ  
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์  
เจริญพร อาจารย์ศศิกิจ อัจฉัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) รหัสประจำตัวหนังสือ  
๕๒๒๓๔๐๕๒๕๙ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน  
ศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญใน  
เรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการ  
ทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความ  
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙, ๐๙๑-๙๗๑๖๒๖๑ โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙



ที่ ศธ ๖๑๐๗/๖๔๗



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ  
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์  
เรียน พระโสภณวราภรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด  
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๕๙ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียนมาด้วยความนับถือ

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙, ๐๙๑-๙๗๑๖๒๖๑ โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๐๗/๖๔๘



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
ต.นครสวรรค์ออก อ.เมืองฯ  
จ.นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์  
เจริญพร ผศ.อานนท์ เมธีวรฉัตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด  
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๕๙ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพปริยัติเมธี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙, ๐๙๑-๙๗๑๖๒๖๑ โทรสาร ๐๕๖-๒๑๙๙๙๙

ที่ ศธ ๖๑๐๙(๗)/๐๙๔



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
อำเภอเมืองฯ  
จ. นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out)

กราบเรียน พระเดชพระคุณพระเกศีวิกรม เจ้าอาวาสวัดโพธาราม พระอารามหลวง

ด้วย พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๕๙ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ นิสิตมีความประสงค์จักเก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out) จากพระภิกษุสามเณร ภายในวัดที่พระเดชพระคุณปกครองอยู่ จึงขอความอนุเคราะห์เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความเมตตาอนุเคราะห์จากพระเดชพระคุณด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

กราบเรียนมาด้วยความอย่างสูง

(พระมหาวิมล วรณุน)

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์บัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานศูนย์บัณฑิตศึกษา

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๗๐

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๒๙๙๘

ที่ ศธ ๖๑๐๙(๗)/๐๙๕



วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

อำเภอเมืองฯ

จ. นครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

กราบเรียน พระเดชพระคุณพระเทพปริยัติเมธี เจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ พระอารามหลวง

ด้วย พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๒๓๔๐๕๒๕๙ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

จึงขอความเมตตาอนุเคราะห์ขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าว ได้เก็บข้อมูลจากวัดนครสวรรค์ ที่พระเดชพระคุณปกครองอยู่ เพื่อประกอบการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กราบเรียนมาด้วยความเคารพอย่างสูง



(พระมหาวรญาณ วรญาณ)

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์บัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

สำนักงานศูนย์บัณฑิตศึกษา

โทร. ๐๕๖-๒๑๙๙๗๐

โทรสาร ๐๕๖-๒๑๒๙๙๘

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน)
- เกิด : วันเสาร์ที่ ๗ กุมภาพันธ์ พุทธศักราช ๒๕๒๕
- สถานที่เกิด : โรงพยาบาลหันคา จังหวัดชัยนาท
- การศึกษา : นักธรรมเอก พ.ศ.๒๕๔๙ สำนักเรียนวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
- ประถมศึกษา : โรงเรียนวัดบ้านใหม่ จังหวัดชัยนาท
- มัธยมศึกษาตอนต้น : การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
- มัธยมศึกษาตอนปลาย : การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
- ปริญญาตรี : พุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ วิชาเอกการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์  
รุ่นที่ ๕๕ พ.ศ.๒๕๕๒
- ที่อยู่ปัจจุบัน : วัดภัทรสิทธาราม หมู่ที่ ๖ ตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง  
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๘๙-๙๕๗๖๕๙๓
- ประวัติการทำงาน : เป็นครูสอนนักธรรม วัดภัทรสิทธาราม ตำบลนครสวรรค์ออก  
อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์