

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
RESIDENTS' SATISFACTION WITH TAMBON SAEN CHAT ADMINISTRATION
ORGANIZATION'S SERVICES FOLLOWING FOUR BASES OF SOCIAL
SOLIDARITY IN CHANG HAN DISTRICT, ROI ET PROVINCE

พระประทวน จันทสารโร (ศรีโยธี)¹

PHRA PRATUAN JUNTASARO (SAIYOTEE)

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที่ t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)หรือ F-test

ผลการวิจัย พบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากสามด้าน ระดับปานกลางหนึ่งด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสมานัตตตารองลงมา คือ ด้านทาน และด้านอัตถจริยา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปิยวาจา

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

เหมาะสมในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังและให้คำชี้แนะแก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วยปรีชาจากในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการและในการให้บริการประชาชน ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ABSTRACT

The objective of this thesis were: 1) to study residents' satisfaction with TambonSaen Chat Administration Organization's services following Buddhism's four bases of social solidarity (Sangahavattthu) in Roi Et Province's Chang Han district, 2) to compare their satisfaction with its four social solidarity-based services in the preceding district, resting on variables of their genders, ages and educational levels and, 3) to regulate suggestions for expediting its services. The sampling group comprised: 301 service recipients visiting their office. The data collection instrument was five-rating-scale questionnaires, possessing the reliability for the whole entry at .96. The (descriptive) statistics exploited for data analyses encompassed percentage, mean, standard deviation, and referential ones embraced t-test and F-test.

Outcomes of the research revealed the following findings:

- 1) Residents' satisfaction with its four social solidarity-based services was rated 'more' in the overall aspect. Given a single aspect, each of four aspects proved the same. All these four aspects ranked in descending orders means included: samanattata, even and equal treatment; dana, giving; and piyavaca, kindly speech respectively.
- 2) The comparative results of their satisfaction with its four social solidarity-based services at the above organization indicated that variables of their genders, ages and educational levels showed no differences in their satisfaction with in the overall aspect.
- 3) Suggestions for expediting its social solidarity-based services were recommended in descending orders of three frequencies. First, officials should render their services to service recipients with no double standards. Secondly, they should provide service recipients with the parking lot. Finally, officials should give service recipients advice on processing the latter's documentations before leaving the office.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้าน การตอบสนอง ต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชน

ในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ มีพื้นที่ 8.5 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นพื้นที่ 5,312 ไร่ ตำบลแสนชาติมีการปกครองขึ้นกับอำเภอจันทหาร มีจำนวน 9 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 แห่ง ประชากรทั้งสิ้น 3,283 คน แยกเป็นชาย 1,616 คน หญิง 1,667 คน มีความหนาแน่นโดยเฉลี่ย 277 คน / ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 807 ครัวเรือน เป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนของมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ ทั้งในด้านการพัฒนาองค์กร โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ระบบงาน กระบวนการการทำงาน คุณภาพการให้บริการเทคโนโลยี สมรรถภาพของข้าราชการ วัฒนธรรมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่นได้ การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ ในปัจจุบันนับว่าอยู่ในระดับดี แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางจุดอาจติดขัดและมีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจจะมีสติความตั้งใจเนื่องจากผู้มารับบริการมากเกินไปจึงขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลงไป

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้ โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ยอมรับนับถือมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายอย่าง โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดอโยธยา ซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้อย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ ว่ามีอะไรบ้างและอะไรคือมูลเหตุ หรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติการขอรับบริการในปี 2555 เป็นเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 5,251 คน ผู้วิจัยเลือกได้ใช้สถิติการขอรับบริการในเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2555 เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 1,226 คน

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้คือ

- 1) ด้านทาน
- 2) ด้านปิยวาจา
- 3) ด้านอถถจริยา
- 4) ด้านสมานัตตตา

4.3 **ขอบเขตด้านพื้นที่** ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 สามารถนำข้อมูลสารสนเทศและผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติการขอรับบริการในปี 2555 เป็นเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 5,251 คน ผู้วิจัยเลือกได้ใช้สถิติการขอรับบริการในเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2555 เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 1,226 คน

6.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 301 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ ยามาเน (Taro Yamane)

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน และแบบสนทนากลุ่มดังนี้
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ดมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสมานัตตดา รองลงมา คือ ด้านทาน และด้านอัตถจริยา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปิยวาจา

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านทาน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 3 ที่ว่า “มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน” ส่วน**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง พักรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ”

2) ด้านปิยวาจา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง” ส่วน**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล”

3) ด้านอติถจริยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน” ส่วน**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 7 ที่ว่า “เวลาที่ท่านได้รับบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ”

4) ด้านสมานัตตตา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด** คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และเหมาะสม” ส่วน**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา”

7.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยวาจา : พูดคำสุภาพ ไพเราะน่าฟัง และด้านสมานัตตตา : การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ และด้านอติถจริยา : การทำประโยชน์ชวนช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไปด้วยร่างกาย ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

8. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

8.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยการพัฒนา ปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. ให้มองประชาชนคือลูกค้าที่จะต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว สะดวก และการให้บริการที่สุภาพอ่อนน้อมเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจและให้ความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติงานรวมถึงพัฒนา/ปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อรองรับการบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก พร้อมทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ ให้สวยงามสมกับเป็นสถานที่ราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูวินัยธรยั้ง ธมฺมวโร (โหมตศิริ)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะเห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะเห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านทาน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ มีความเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือประชาชนและให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ และให้การฝึกอบรมด้านวิชาชีพแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต)** กล่าวว่า ทานหมายถึง ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือด้านเงินทุนปัจจัยสี่ทรัพย์สินสิ่งของรวมทั้งวิชาความรู้ศิลปวิทยาการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน” **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนและอัตราค่าธรรมเนียมเพื่อความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เตชะคุปต์** กล่าวไว้ว่า กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้าง

ความพึงพอใจ กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบ การบริการส่งผลไม่มีการปฏิบัติงานบริการ แก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่จัด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง พักรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ”**ที่เป็น เช่นนี้อภิปรายได้ว่า**องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติได้ปรับปรุงสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเพื่อบริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **อุทัย หิรัญโต** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

2) ด้านปิยวาจา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง**ที่เป็น เช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ ให้บริการประชาชนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีไมตรีจิต และให้บริการด้วยความจริงใจ **ซึ่งไม่สอดคล้องกับ**งานวิจัยของ **พระครูวินัยธรยั้ง ธมมาโร (โหมตศิริ)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่พูดจา ทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง”**ที่เป็น เช่นนี้อภิปรายได้ว่า**เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวานยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูรธมมจิตโต)**กล่าวว่า ปิยวาจาหมายถึง การพูด การแสดงออกด้วยความจริงใจ นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวานคำ พูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือกหรือลวดมัดในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางคือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล”**ที่เป็น เช่นนี้อภิปรายได้ว่า**เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ ตอบคำถามของประชาชนอย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต)** กล่าวว่า ปิยวาจาหมายถึง ถ้อยคำที่สุภาพไพเราะ อ่อนหวาน คำแนะนำชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุมีผลมีหลักฐานชักจูงให้ประชาชนเกิดความสามัคคีปรองดอง เห็นอกเห็นใจเกื้อกูลกัน

3) ด้านอติถจริยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็น เช่นนี้อภิปรายได้ว่า**องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน อย่างแท้จริง โดยให้ถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานใส่ใจในปัญหาสาธารณสุขของชุมชนและ

กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูวินัยธรยั้งยง ธมมาโร (โหมตศิริ)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะโท อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะโท อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน” **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า**องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติปฏิบัติงานโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆจากประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูรธมมจิตโต)** กล่าวว่า อรรถจริยา หมายถึง การทำประโยชน์ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 7 ที่ว่า “เวลาที่ท่านได้รับบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ” **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า**องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างเหมาะสมเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและเป็นไปตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พาราซูแมน, ไชทล และบาร์รี (Parasurman, Zeithal & Barry)** กล่าวว่า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทีและรวดเร็ว เป็นต้น

4) ด้านสมานัตตตา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอมือง จังหวัดอัยเย็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** เจ้าหน้าที่ได้วางตนในการปฏิบัติงานกับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม ให้ความทัดเทียม เสมอภาค ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ปฏิบัติสน่าเสมอต่อคนทั้งหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูวินัยธรยั้งยง ธมมาโร (โหมตศิริ)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะโท อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะโท อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และเหมาะสม” **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า**เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ไม่สวมกางเกงยีนส์ในเวลาปฏิบัติราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **นนทวัฒน์สุขผล**กล่าวถึงองค์ประกอบหลักที่สร้างความพึงพอใจต่อการบริการของลูกค้า (Key Factors of Customer Services) ด้านบุคลากร (People) คือพนักงานผู้ให้บริการ เช่น ทักษะมาตรฐานทัศนคติชุดหรือเครื่องแบบผู้จัดการ เช่น ทักษะมาตรฐานทัศนคติวัฒนธรรมค่านิยมและจรรยาบรรณ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา” **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า**ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้จักการบริการที่แท้จริง อีกทั้งให้ความเป็น

กันเองแก่ประชาชน มีอัยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พาราซูแมน, ไชท์ล และบาร์รี (Parasurman, Zeithal & Barry)** กล่าวว่า ความสุภาพและมีอัยาศัยดี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยมีความนบถือในตัวลูกค้าความรอบคอบและเป็นมิตรต่อผู้บริโภค

8.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติไม่ได้แบ่งแยกให้การให้บริการว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง** เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติได้ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระลักขัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการไม่ว่าวัยใดเมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่จะให้การบริการที่เท่าเทียมกัน** ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูวินัยธร ยิ่งยงธมวโร (โหมตศิริ)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภोजังหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภोजังหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าการศึกษาที่แตกต่างกันไป ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ** ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระลักขัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการบริหารงาน และยกมาเป็นนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการประชาชน เมื่อแยกออกเป็นรายด้านนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1) ด้านทาน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน” ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดทำป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นปัจจุบันหรือจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง พักรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ” ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชนที่ไปติดต่อราชการ เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

2) ด้านปียาจา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น คณะผู้บริหารควรปรับปรุงแก้ไขให้ถึงระดับมากที่สุด โดยให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง” ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยมีโอภาปราศรัย ยิ้มแย้ม ทักทายประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางคือ ข้อ 7 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล” ดังนั้นคณะผู้บริหารควรปรับปรุงแก้ไขให้ถึงระดับมากที่สุด โดยตอบคำถามประชาชนอย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

3) ด้านอัตรจริยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตความ

ขึ้นอยู่กับของประชาชนในชุมชนดีขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน” ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยเสียสละ ทุ่มเทกายใจและอุทิศเวลาให้งานอย่างเต็มที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและประชาชนด้วยใจบริสุทธิ์ และมุ่งที่จะทำงานโดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 7 ที่ว่า “เวลาที่ท่านได้รับบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ” ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

4) ด้านสมานัตตตา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย ในการปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และเหมาะสม” ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงามเหมาะสมต่อการมาปฏิบัติงาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา” ดังนั้น คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนให้ถึงระดับมากที่สุด โดยให้ประชาชนได้รับการจากเจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นกันเอง

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Dept Interviewing) สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่จะเป็นผลกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 เช่น อาชีพหรือรายได้ เป็นต้น

10. บรรณานุกรม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542.

นนทวัฒน์ สุขผล. **การพัฒนาองค์กร**. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เอกสารประกอบการสอน, 2550.

พระครูวินัยธรยั้ง ธมมาโร โหมตศิริ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะโท อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2555.

พระธรรมโกศาจารย์ ประยูร (ธมมจิตโต). **พุทธวิธีการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2549.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมบุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาคาร, 2543.

พระสัทชัย จิตตสุโข (ลุ่มดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2553.

อุทัย ธีรญโต. **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2545.

Parasurman.Zeithal& Barry.**A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. New York: Hamper. 1985.

11. คำขอบคุณ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขออนุโมทนาขอบคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู และดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขออนุโมทนาขอบคุณ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ และรองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร กรรมการ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขออนุโมทนาขอบคุณดร.ประพิศ โบราณมูล อาจารย์ประจำ/เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นายเอี่ยม อามาตย์มุลตรี อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และนายสมจิตร เขวลำธาร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ขออนุโมทนาขอบคุณ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบุคลากร พนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ดและประชาชนทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ คุณประโยชน์อันพึงมีแก่การศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีในส่วนของ การศึกษาค้นคว้านี้แก่บุพการีชน ผู้มีพระคุณทั้งมวล อุปัชฌาย์ ครู-อาจารย์ผู้เคยอบรมสั่งสอนแก่ผู้วิจัยทั้งในอดีตและปัจจุบัน ขอท่านทั้งหลายจงมีความสุข ความเจริญอยู่ในคุณงามความดีด้วยเทอญ