

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4
ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
Residents' Satisfaction with public services following buddhism's
bases of social solidarity at tambon nasaeng municipality
in selaphum district, Roi Et Province

ชัยพร อินทะพรหม¹

CHAIYAPHON INTAPHROM

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่าห้าระดับโดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) กับการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างพอเพียงด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดเรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรชวนช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์บำเพ็ญประโยชน์ สาธารณะตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และควรดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน สม่่าเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และควรให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นไปอย่างก้าวหน้า

ABSTRACT

The purposes of this thesis were aimed: 1) to study residents' satisfaction with public services following Buddhism's four bases of social solidarity at Tambon Nasaeng Municipality in RoiEt's Selaphum district, 2) to compare their public services based on its four bases of social solidarity to variables of their genders, ages, educational levels and careers, and 3) to examine suggestions for enhancing its public services. The sample size comprised household heads or representatives living in its authorized area, numbering 1,136 individuals. The sampling group was set through Taro Yamane's table, gaining 296 individuals. The research instrument was five-rating scale questionnaires with the reliability of the entire questions amounting to 0.92. The statistics utilized for data analyses incorporated frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA).

Outcomes of research findings : 1) Residents' satisfaction with Tambon Nasaeng Municipality's public services following Buddhism's four bases of social solidarity has been rated at 3rd scale in the overall aspect. When taking a single one into account, one aspect has been scored at 4th scale, and other three aspects have been made at 3rd scale. All aspects ranked in descending orders of means include: fair services, punctual services, sufficient services, progressive service and continual services respectively. 2) The hypothesis testing results have been found that variables of their genders, ages, educational levels and careers have shown no significant differences in its services following its four bases of social solidarity both in the overall aspect and a single one. Thereby, they are not conducive to the reformulated hypothesis. 3) Suggestions for rendering its public services following Buddhism's four bases of social solidarity in descending orders of frequencies: First, Tambon Nasaeng Municipality should try to steer their welfares and undertake public benefits, including helping improve, promote and develop their life qualities in locales to be better than they really are. Secondly, it should regularly and equally pay attention to residents' well beings, as well as perceiving problems and resolving them continually. Finally, it should give infrastructural services and life qualities to have been progressive.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่สมัยการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราช พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขในการปกครองประเทศ โดยให้การดูแลทุกข์สุขของประชาชนโดยผ่านการใช้หลักธรรมในการบริหารจัดการบ้านเมือง พระมหากษัตริย์ทุก ๆ พระองค์จะทรงใช้หลักธรรมในการสงเคราะห์เอื้อเฟื้อแก่ประชาชนของพระองค์เอง และสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่พระมหากษัตริย์ทรงใช้ในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา (ที่.ป.า.11/140/167) และหลังจากได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ก็ได้มีการบริหารจัดการบ้านเมืองโดยผ่านการกระจายอำนาจสู่ประชาชนเองเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบ โดยผ่านตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารบ้านเมืองตามหลักกฎหมาย และระเบียบที่ได้วางไว้ อย่างไรก็ตามที่ทุกรัฐบาลที่ได้เข้ามาบริหารบ้านเมืองโดยมากจะมุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก จะเห็นได้ว่าในปีพ.ศ. 2546 สำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบว่าด้วยกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล คือ หลักนิติธรรมหลักคุณธรรมต้องมีความโปร่งใสมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อสังคมและค้ำค้ำโดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล หลักธรรมนอกจากจะเป็นหลักในการบริหารบ้านเมืองที่ดีแล้วยังมุ่งเน้นถึงการให้บริการที่ดีด้วยเพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1) ทานคือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปัน 2) ปิยวาจาคือกล่าวคำสุภาพแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ 3) อตถจริยาคือช่วยเหลือด้วยแรงกาย 4) สมานัตตตาคือวางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติตนสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน จะเห็นได้ว่าหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสอดคล้องกับการให้บริการและส่งเสริมการให้บริการให้มีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างมาก (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2543, หน้า167 - 168)

เทศบาลตำบลนาแซงได้ยกฐานะขึ้นเป็นสภาตำบลนาแซง เมื่อปี พ.ศ. 2514 แล้วในปี พ.ศ. 2540 กระทรวงมหาดไทยได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาแซงต่อมา วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเสลภูมิ การดำเนินงานบริหารจัดการตามระเบียบบทบัญญัติที่ได้กำหนดไว้ตามอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะบทบัญญัติเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะใน 5 ด้าน ยังไม่สามารถให้บริการมีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ เพราะการดำเนินงานบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะอาจยังขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ดีพอ หลักสังคหวัตถุ 4 ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นหลักธรรมที่สอดคล้องกับการให้บริการสามารถพัฒนาการบริการสาธารณะได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นหลักธรรมที่มุ่งเน้นในการเอื้อประโยชน์และจิตใจกับประชาชนโดยตรง

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยในฐานะเป็นนักศึกษามหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์การปกครอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด ใน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการตรงเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.3 **ขอบเขตด้านพื้นที่** ได้แก่ เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซงอำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน

6.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,136 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 ค (ยุทธพงษ์เกียรติวรณ, 2543, หน้า 79)

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน คือการทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างพอเพียงด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การให้การดูแล เป็นไปอย่างเท่าเทียมเสมอภาค” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตา ดูแล สุขทุกข์ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอในแต่ละชุมชน”

2. ด้านการให้บริการตรงเวลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ทาน ให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ร้องขอเป็นไปตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตาดูแล สุขทุกข์ความเดือดร้อน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน”

3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อ 1 ที่ว่า “ทาน ให้การดูแล แก้ไข อย่างต่อเนื่อง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตาดูแล สุขทุกข์ประชาชน อย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน”

4. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การจัดสรรงบประมาณพัฒนาพื้นฐาน ได้รับความพอเพียง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตาดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน อย่างพอเพียงเท่าเทียมเสมอกัน”

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า “ทาน การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นไปอย่างก้าวหน้า” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “สมานัตตตาดูแล สุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ”

7.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

8. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

8.1 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลัก สังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการ สาธารณะ เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลต้องการดูแล เอาใจใส่ อย่างทั่วถึง แต่การให้บริการสาธารณะอาจมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ มีข้อจำกัดในการให้บริการ และข้อจำกัดใน งบประมาณ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ **สมหมายบัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ใน ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน มีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผล เพิ่มเติม ดังนี้

1) **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค**พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ ในด้านทานอยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ ในทาน อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้สูงกว่าทุกข้อซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตา มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ ในการดูแลสุขทุกข์ไม่พอสมควร แต่การให้บริการสาธารณะ อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณ และการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมเสมอภาพ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ**พฤชา พุทธิรักษ์** ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”

2) **ด้านการให้บริการตรงเวลา**พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าการให้บริการสาธารณะ ยังไม่เป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ 4 มากนัก อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สุนารี แสนพยุห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะในด้านให้การจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย** ได้ให้ความหมายว่าสังคหวัตถุ 4 คือข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน คือทานการเอื้อเพื่อเผื่อแผ่แบ่งปันมีน้ำใจต่อกันและกัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตามีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณ และการให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอเท่าเทียมกัน อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ

3) **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าเพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่พอสมควรอาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **บุญสิริ ขวลิตร่าง** ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กันซึ่งมีอยู่ในข้อ 1

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตาซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 แต่การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาแซง อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณ และการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมเสมอภาพ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต)** ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 ในข้อ 4) สมานัตตตาวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอแก่ทุกคนทั้งหลาย

4) **ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงพอ** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าเพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานแนวคิดของ **จอห์น ดี มิลเลตต์ (John D.Millett)** ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ในข้อ 4) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่พอสมควร เพราะเทศบาลตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระภวานาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ขยมงคล)** ได้กล่าวว่าหลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือสังคหวัตถุ 4 อย่าง ได้แก่ 1) ทานการให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตาซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ ในสมานัตตตาอาจยังไม่เป็นไปตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายชื่อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระราชสุทธิญาณมงคล** ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นทางเกิดของสามัคคีมี ใน 4) สมานัตตตาเป็นการวางตนให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย

5) **ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าพบว่า** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่พอสมควร เพราะเทศบาล ตำบลนาแซง ต้องการให้การบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดนัย วงศ์อมรรัตน์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เพราะประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในทาน อยู่พอสมควร อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระภิกษุวิสุทธินุญ** (เสริมชัย ชยมงคล) ได้กล่าวว่าหลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือ ได้แก่ 1) ทานการให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตาซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ ในสมานัตตตาอยู่พอสมควร แต่การให้บริการสาธารณะ อาจยังมีข้อจำกัดในงบประมาณที่ไม่เท่าเทียม อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระภิกษุวิสุทธินุญ** (เสริมชัยชยมงคล) ได้กล่าวว่าหลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือสมานัตตตาคือความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

8.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1) **เพศ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าเพศแต่ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ในการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ดังนั้น ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ**ดนัย วงศ์อมรรัตน์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการวิจัยพบว่าไม่แตกต่างกัน

2) **อายุ** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นช่วงอายุใดจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าจะช่วงอายุใดๆ แต่ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ในการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ดังนั้น ประชาชนทั้งสามช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ**ดนัย วงศ์อมรรัตน์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าไม่แตกต่างกัน

3) **ระดับการศึกษา** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การที่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นช่วงระดับการศึกษาใดจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาใดๆ แต่ขึ้นอยู่กับ การเอาใจใส่การให้บริการสาธารณะ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้น ประชาชนทั้งสามระดับ การศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ สอดคล้องกับการวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง จึงควรแก้ไขปรับปรุง ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการให้บริการสาธารณะ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับดังนี้

1) **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านทาน ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 1 ที่ว่า ทาน มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมากดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านทาน ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า สมานัตตตา มีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านสมานัตตตา ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) **ด้านการให้บริการตรงเวลา**พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาแซง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในด้านสมานัตตตาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด” มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจ จะวิจัยต่อยอดดังต่อไปนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังนี้

- 1) ควรวิจัยสภาพ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) ควรวิจัยเชิงสำรวจการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด โดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- 3) ควรวิจัยแนวทางการส่งเสริมการให้บริการสาธารณสุขตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ

10. บรรณานุกรม

- दनัย วงศ์อมรรัตน์. (2553). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บุญสิริชวลิตธำรง, (2529). ธรรมโอสธ, กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2543). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), (2550). ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวยจำกัด.
- พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัยมงคล), (2542). ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ, กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์เอช ทีพีเพรส.
- พระมหาบุญเพียรบุญวิริโย (แก้ววงษ์น้อย), (2544). “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญฐิติธมโม), (2542). หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิตกรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธุรกิจก้าวหน้า.
- พุกษาพุทธรักษ์. (2551). “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุริยาสาน.
- สมหมาย บัวจันทร์. พันตรี. (2551). “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุดตนตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.

อนงค์นาฏแก้วไพฑูรย์. (2554). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.

John D.Millett. Management in the public service : The quest for effective performance. NewYork : Free, 1954.

11. คำขอบคุณ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอดขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณดร.ไพรัช พันชมภู ประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิกและรองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร กรรมการ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบและให้ข้อเสนอแนะเป็นอย่างดีจนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ ดร.ประพิศ โบราณมูล นายวัฒยาภรณ์ นนธ์นุตร และนางสาวปฎิมาภรณ์ โคนกือชา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและ บุคลากรเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาแซง ขอขอบคุณประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ เอกสาร ตำรา ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครองทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจเสมอมา จนกระทั่งประสบความสำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต