

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษานำ
แบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากประชาชนจำนวน ๓๖๔ ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
วิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษออกเป็น ๔ ตอน ดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ๖ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณียธรรม
๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วน
บุคคล

๔.๔ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ๖ ในบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๖๔ คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = ๓๖๔)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖๖	๔๕.๖๐
หญิง	๑๙๘	๕๔.๔๐
รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๘	๒.๒๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๓๓	๙.๑๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙๗	๕๔.๑๐
มากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป	๑๒๖	๓๔.๖๐
รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๐	๑๙.๒๓
ม.๓ - ม.๖ หรือ ปวช.	๑๔๙	๔๐.๙๓
ปวส. - ปริญญาตรี	๑๓๗	๓๗.๖๔
ปริญญาโท - ปริญญาเอก	๘	๒.๒๐
รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐
๔. อาชีพ		
รับจ้าง/เกษตรกร	๑๖๘	๔๖.๒๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๒	๑๑.๕๐
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๑๓๔	๓๖.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๑.๙๐
อื่นๆ	๑๓	๓.๖๐
รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔ มีอายุตั้งแต่ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ มีระดับการศึกษาม.๓ – ม.๖ หรือ ปวช. จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๐

๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านเมตตาการุณกรรม (ทำความดีต่อกัน แสดงออกถึงความมีน้ำใจและความหวังดีต่อกัน ช่วยเหลือกิจการงานด้วยความเต็มใจ มีกิริยาสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติซึ่งกันและกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง), ด้านเมตตาวิจิตรกรรม (พูดคุยกันด้วยเมตตา ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่ประโยชน์ สั่งสอนหรือให้คำแนะนำ ตักเตือนกันด้วยความหวังดี ไม่พูดคำหยาบ ให้ความเคารพนับถือซึ่งกันและกันไม่โกหกหลอกลวงกัน), เมตตาโมกขกรรม (คิดต่อกันด้วยความบริสุทธิ์ใจ มีจิตใจที่ปรารถนาดีต่อคนอื่น คิดทำสิ่งที่ประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน), สาราณโภคิ (รู้จักแบ่งปันผลประโยชน์ด้วยความยุติธรรม ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม ไม่เอาเปรียบ และมีความเสมอภาคต่อกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ), สีสสามัญญดา (ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือวินัยต่างๆ ไม่ถืออภิสิทธิ์ เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น ไม่ก้าวร้าวหาญที่กัน ไม่ใช่อำนาจในทางที่มีชอบ), และทิวธิสามัญญดา (มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ประมูมมอมให้ตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วมและ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน ไม่ยึดถือความคิดของตนเป็นใหญ่ รู้จักยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นอยู่เสมอ) โดยภาพรวมรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ – ๔.๘

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวม

($n = 364$)

การบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	$S.D.$	แปลผล
เมตตากายกรรม	๓.๕๖	.๗๗๗	มาก
เมตตาวจีกรรม	๓.๗๑	.๘๔๔	มาก
เมตตามโนกรรม	๓.๖๓	.๘๔๐	มาก
สาธารณโภคี	๓.๕๘	.๘๔๓	มาก
ศีลสามัญญตา	๓.๕๐	.๘๔๖	มาก
ทิวฐิสามัญญตา	๓.๖๙	.๘๘๓	มาก
ภาพรวม	๓.๖๑	.๘๓๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๓๙

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านเมตตาวจีกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๔ รองลงมาได้แก่ ด้านทิวฐิสามัญญตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๘๓ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านศีลสามัญญตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านเมตตากายกรรม

(n = ๓๖๔)				
ข้อ	ด้านเมตตากายกรรม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๗๙	.๘๒๙	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค	๓.๔๓	.๗๐๓	ปานกลาง
๓.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเต็มใจ	๓.๕๔	.๘๐๔	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว บริการประชาชนได้ทันถ่วงที	๓.๖๒	.๘๔๙	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพเรียบร้อยต่อการให้บริการประชาชน	๓.๔๑	.๗๐๑	ปานกลาง
ภาพรวม		๓.๕๖	.๗๗๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตากายกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๗๗

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๒๙ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว บริการประชาชนได้ทันถ่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๙ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพเรียบร้อยต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๐๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระ
ใคร จังหวัดหนองคาย ด้านเมตตาวจีกรรม

(n = ๓๖๔)

ข้อ	ด้านเมตตาวจีกรรม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะต่อประชาชนที่มารับบริการ	๓.๗๙	.๘๒๙	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความจริงใจ พูดความจริง ไม่เสแสร้ง	๔.๐๐	.๙๒๗	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ไม่ฉินัดต่อประชาชนที่มารับบริการตามที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า	๓.๔๙	.๗๗๗	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนอย่างแท้จริง	๓.๖๙	.๘๗๕	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่รับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะของประชาชน	๓.๗๑	.๘๘๑	มาก
ภาพรวม		๓.๗๑	.๘๔๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาวจีกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๘๑

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความจริงใจ พูดความจริง ไม่เสแสร้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๙๒๗ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะต่อประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๒๙ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ฉินัดต่อประชาชนที่มารับบริการตามที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๗๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระ
ใคร จังหวัดหนองคาย ด้านเมตตามโนกรรม

(n = ๓๖๔)				
ข้อ	ด้านเมตตามโนกรรม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	$S.D.$	แปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกระดับเท่าเทียมกัน	๓.๖๗	.๘๑๓	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการ	๓.๗๓	.๘๖๘	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในความเดือดร้อนของประชาชนที่มารับบริการ	๓.๕๗	.๗๙๔	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ	๓.๔๑	.๘๔๖	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่มุ่งหวัง ประารถนาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด	๓.๗๗	.๘๘๑	มาก
ภาพรวม		๓.๖๓	.๘๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตามโนกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๐

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่มุ่งหวัง ประารถนาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๙๒๗ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะต่อประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๒๙ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ผิคนัดต่อประชาชนที่มารับบริการตามที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๗๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
 สาธารณะตามหลักสธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระ
 ไคร จังหวัดหนองคาย ด้านสาธารณะโกคิ

(n = ๓๖๔)				
ข้อ	ด้านสาธารณะโกคิ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรมไม่หวังรางวัลตอบแทน	๓.๖๐	.๙๗๘	มาก
๒	เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อต่อประชาชนตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ	๓.๔๗	.๗๖๒	ปานกลาง
๓	เจ้าหน้าที่ไม่เอาเปรียบประชาชน ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต	๓.๗๕	.๘๘๘	มาก
๔	เจ้าหน้าที่ไม่เห็นแก่ตัว มุ่งบริการประชาชนเพื่อประโยชน์	๓.๖๐	.๘๗๔	มาก
	ส่วนรวม			
๕	เจ้าหน้าที่รู้จักแบ่งปัน ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	๓.๔๐	.๗๑๕	ปานกลาง
ภาพรวม		๓.๕๘	.๘๔๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรม ด้านสาธารณะโกคิโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๓

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เอาเปรียบประชาชน ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๘๘ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรมไม่หวังรางวัลตอบแทน และเจ้าหน้าที่ไม่เห็นแก่ตัว มุ่งบริการประชาชนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๗๔ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่รู้จักแบ่งปัน ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๑๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
สาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระ
ใคร จังหวัดหนองคาย ด้านสี่ลสามัญญตา

(n = ๓๖๔)				
ข้อ	ด้านสี่ลสามัญญตา	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ให้บริการประชาชนอย่าง เท่าเทียม	๓.๖๓	.๙๗๐	มาก
๒	เจ้าหน้าที่มีวินัยต่อการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด	๓.๔๕	.๗๒๗	ปานกลาง
๓	เจ้าหน้าที่เคารพในสิทธิ เสรีภาพของประชาชนที่มารับ บริการ	๓.๕๑	.๘๑๘	มาก
๔	เจ้าหน้าที่ไม่ใช้อำนาจต่อประชาชนที่มารับบริการในทางมิ ชอบ	๓.๔๒	๑.๐๐๒	ปานกลาง
๕	เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่ อบต.	๓.๔๐	.๗๑๕	ปานกลาง
ภาพรวม		๓.๕๐	.๘๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านสี่ลสามัญญตาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๖

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๙๗๐ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่เคารพในสิทธิ เสรีภาพของประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๑๘ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๑๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
 สาธารณะตามหลักสารานุกรมธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระ
 ไคร จังหวัดหนองคาย ด้านทฤษฎีสัมมูลญา

(n = ๓๖๔)				
ข้อ	ด้านทฤษฎีสัมมูลญา	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ไม่ยึดติดความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ในการให้บริการประชาชน	๓.๘๒	.๘๖๗	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ	๓.๘๗	.๘๗๕	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการหาจุดยืนร่วมกับประชาชนที่มารับบริการ	๓.๖๘	.๘๗๓	มาก
๔	เจ้าหน้าที่ร่วมจัดกิจกรรมต่างๆ กับประชาชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน	๓.๔๐	.๗๑๕	ปานกลาง
๕	เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนไปใช้เพื่อปรับปรุงแผนการพัฒนากการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อไป	๓.๖๕	.๘๖๐	มาก
ภาพรวม		๓.๖๙	.๘๘๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมธรรม ด้านสี่สัสมมูลญาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๘๓

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๗๕ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ยึดติดความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๖๗ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ร่วมจัดกิจกรรมต่างๆ กับประชาชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๑๕ ตามลำดับ

๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลัก สราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัด หนองคาย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณียธรรม จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาและอาชีพ ตามสมมติฐานที่ ๑ – ๔ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย แตกต่าง
กัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีย
ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายจำแนก
ตามเพศ

(n = ๓๖๔)

การบริการสาธารณะ ตามหลักสาราณีย ธรรม	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๖๖ คน)		หญิง (๑๙๘ คน)			
	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>		
๑. เมตตากายกรรม	๓.๕๗	.๗๙๔	๓.๖๐	.๘๗๔	-.๗๑๔	.๑๔๙
๒. เมตตาวจีกรรม	๓.๘๔	.๘๗๐	๓.๘๒	.๘๖๗	.๔๘๐	.๗๘๔
๓. เมตตามโนกรรม	๓.๖๙	.๘๗๕	๓.๗๓	.๘๖๘	-.๘๓๖	.๒๖๓
๔. สาราณโภคี	๓.๖๙	.๘๗๕	๓.๖๙	.๘๗๕	.๐๕๒	.๘๕๙
๕. สีลสามัญญดา	๓.๖๗	.๘๑๓	๓.๕๔	.๘๓๗	๓.๑๒๑	.๔๘๘
๖. ทิฐีสามัญญดา	๓.๗๓	.๘๙๑	๓.๗๐	.๘๙๗	.๕๘๐	.๑๕๕
ภาพรวม	๓.๗๐	.๘๕๓	๓.๖๘	.๘๗๐	๑.๑๕๓	.๐๐๘

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลัก
 สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัด
 หนองคาย แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลัก
 สาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย
 จำแนกตามอายุ

(n = ๓๖๔)

หลักสาราณียธรรม	อายุ								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๑ - ๓๐ ปี		๓๑ - ๔๐ ปี		มากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป			
	(๘ คน)		(๓๓ คน)		(๑๙๗ คน)		(๑๒๖ คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑.เมตตากายกรรม	๓.๖๒	.๗๔๙	๓.๕๖	.๘๑๖	๓.๕๘	.๘๒๘	๓.๖๐	.๙๘๗	.๐๘๓	.๙๖๙
๒.เมตตาวจีกรรม	๔.๐๒	.๘๕๑	๓.๙๖	.๘๕๓	๓.๘๐	.๗๘๘	๓.๘๔	.๘๗๕	๒.๔๓๒	.๐๖๕
๓.เมตตามโนกรรม	๓.๙๗	.๘๘๕	๓.๖๕	.๘๔๕	๓.๗๐	.๘๙๗	๓.๗๓	.๘๖๘	๑.๓๔๑	.๒๖๑
๔.สาธารณโภคี	๓.๗๒	.๘๒๕	๓.๗๐	.๘๙๗	๓.๖๘	.๘๑๓	๓.๖๘	.๘๘๒	.๐๗๙	.๙๗๑
๕.สืลสามัญญดา	๓.๘๗	.๘๔๔	๓.๙๖	.๘๕๓	๓.๕๗	.๗๙๔	๓.๕๔	.๘๗๒	๑๓.๘๔	.๐๐๐*
๖.ทิกฐีสามัญญดา	๔.๐๐	.๙๗๒	๓.๗๐	.๘๙๗	๓.๗๑	.๘๘๑	๓.๗๐	.๘๙๗	๑.๓๒๖	.๒๖๖
ภาพรวม	๓.๘๗	.๘๕๔	๓.๗๖	.๘๖๐	๓.๖๗	.๘๓๔	๓.๖๘	.๘๙๗	๔.๘๓๓	๐.๐๖๐

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 สาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัด
 หนองคาย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
 พบว่า ด้านสัสสัมญดา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจ
 ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง
 อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านสัสสัมญดา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least
 Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านสี่ส้ามัญญตา

(n = ๓๖๔)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑ - ๓๐ ปี	๓๑ - ๔๐ ปี	มากกว่า ๔๐ ปี
		(๒ คน)	(๓๘ คน)	(๑๘๕ คน)	ขึ้นไป (๑๓๙ คน)
		$\bar{X} = ๓.๘๗$	$\bar{X} = ๓.๙๖$	$\bar{X} = ๓.๕๗$	$\bar{X} = ๓.๕๔$
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓.๘๗		.๐๘๘	.๓๐๑*	.๓๓๐*
๒๑ - ๓๐ ปี	๓.๙๖			.๓๙๐*	.๔๑๙*
๓๑ - ๔๐ ปี	๓.๕๗				.๐๒๙
มากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป	๓.๕๔				

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมจำแนกตามอายุ ด้านสี่ส้ามัญญตาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ มีจำนวน ๔ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปีและประชาชนที่มีอายุอายุมากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป, ประชาชนที่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี และมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสารานียธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = ๓๖๔)

หลัก สารานียธรรม	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ประถมศึกษา (๗๐ คน)		ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช. (๑๔๙ คน)		ปวส.- ปริญญาตรี (๑๓๗ คน)		ปริญญาโท- ปริญญาเอก (๘ คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑.เมตตากายกรรม	๓.๕๖	.๘๑๒	๓.๕๘	.๘๒๗	๓.๖๑	.๙๕๗	๓.๖๒	.๘๔๖	๑.๑๘๐	.๙๑๐
๒.เมตตาวจีกรรม	๓.๘๔	.๘๗๕	๓.๘๑	.๙๓๓	๓.๘๔	.๘๗๕	๓.๙๒	.๘๔๓	๑.๓๒๙	.๘๐๔
๓.เมตตามโนกรรม	๓.๖๘	.๘๑๓	๓.๗๑	.๘๘๑	๓.๗๓	.๘๖๗	๓.๖๗	.๘๑๗	๑.๒๑๙	.๘๘๓
๔.สาธารณโภคี	๓.๖๗	.๘๑๗	๓.๗๑	.๘๘๑	๓.๖๘	.๘๖๙	๓.๕๕	.๘๖๖	๑.๗๒๔	.๕๓๘
๕.ศีลสามัญญตา	๓.๘๖	.๘๖๙	๓.๕๔	.๘๗๒	๓.๕๔	.๘๗๒	๓.๕๗	.๘๕๕	๑๔.๒๓๑	.๐๐๐*
๖.ทฎฐิสามัญญตา	๓.๗๕	.๘๖๔	๓.๗๑	.๘๘๑	๓.๗๐	.๘๕๙	๓.๖๕	.๘๔๐	๑.๓๐๕	.๘๒๒
ภาพรวม	๓.๗๓	.๘๔๒	๓.๖๘	.๘๗๙	๓.๖๘	.๘๘๓	๓.๖๖	.๘๔๕	๑.๓๓๖	.๒๖๒

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสารานียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านศีลสามัญญตา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านศีลสามัญญตา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสี่ลสามัญญตา

(n = ๓๖๔)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ม.๓-ม.๖ หรือ ประถมศึกษา (๗๐ คน)	ปวช. (๑๔๙ คน)	ปวส.-ปริญญาตรี (๑๓๗ คน)	ปริญญาโท-ปริญญาเอก (๘ คน)
		$\bar{X} = ๓.๘๖$	$\bar{X} = ๓.๕๔$	$\bar{X} = ๓.๕๔$	$\bar{X} = ๓.๕๗$
ประถมศึกษา	๓.๘๖		.๓๑๗*	.๓๑๔*	.๒๘๕*
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๓.๕๔			.๐๐๓	.๐๓๒
ปวส.-ปริญญาตรี	๓.๕๔				.๐๒๙
ปริญญาตรี-ปริญญาโท	๓.๕๗				

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสี่ลสามัญญตาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ มีจำนวน ๓ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับ ม.๓ หรือ ปวช. แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปวส.-ปริญญาตรี และยังมี ความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท-ปริญญาเอก

สมมุติฐานข้อที่ ๔ บุคคลที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอ สระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ

(n = ๓๖๔)

หลักสาราณียธรรม	อาชีพ										F	Sig.
	รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว		นักเรียน/ นักศึกษา		อื่นๆ			
	(๑๖๘คน)		(๔๒ คน)		(๑๓๔ คน)		(๗ คน)		(๑๓ คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D.		
๑. เมตตากายกรรม	๓.๕๗	.๘๘๕	๓.๕๖	.๘๐๖	๓.๖๐	.๘๙๐	๓.๖๐	.๘๙๐	๓.๖๗	.๘๖๙	.๒๔๐	.๙๑๕
๒. เมตตาวจีกรรม	๓.๘๔	.๙๒๔	๓.๗๘	.๘๗๕	๓.๘๓	.๙๑๙	๓.๙๗	.๘๗๕	๓.๘๙	.๘๖๘	.๕๑๐	.๗๒๘
๓. เมตตามโนกรรม	๓.๖๙	.๘๗๕	๓.๗๙	.๘๗๗	๓.๗๑	.๘๖๐	๓.๘๕	.๘๗๑	๓.๖๗	.๘๖๙	.๗๐๓	.๕๙๐
๔. สาธารณโภคี	๓.๖๙	.๘๗๕	๓.๗๖	.๘๗๑	๓.๖๗	.๘๖๙	๓.๗๑	.๘๔๙	๓.๖๕	.๙๑๑	.๖๑๒	.๖๕๔
๕. สีสสามัญญตา	๓.๖๗	.๘๖๙	๓.๕๔	.๗๙๓	๓.๕๔	.๗๙๓	๓.๕๗	.๘๕๕	๓.๖๐	.๘๙๓	๒.๕๒๓	.๐๔๑*
๖. ฏฐีสสามัญญตา	๓.๗๒	.๘๖๕	๓.๗๓	.๘๙๑	๓.๗๐	.๘๔๖	๓.๕๗	.๘๕๕	๓.๗๐	.๗๔๖	.๓๐๕	.๘๗๔
ภาพรวม	๓.๗๐	.๘๘๒	๓.๖๙	.๘๕๒	๓.๖๗	.๘๖๓	๓.๗๑	.๘๖๖	๓.๖๙	.๘๕๙	.๔๙๒	.๗๔๒

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอ สระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสี่ลสามัญญตาประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านสี่ลสามัญญดา

(n = ๓๖๔)

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ				
		รับจ้าง/ เกษตรกร (๑๖๘ คน)	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (๔๒ คน)	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา (๗ คน)	อื่นๆ (๑๓ คน)
		$\bar{X} = ๓.๖๗$	$\bar{X} = ๓.๕๔$	$\bar{X} = ๓.๕๔$	$\bar{X} = ๓.๕๗$	$\bar{X} = ๓.๖๐$
รับจ้าง/เกษตรกร	๓.๖๗		.๑๒๕	.๑๓๐*	.๑๐๑	.๐๗๒
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๓.๕๔			.๐๐๕	.๐๒๓	.๐๕๒
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓.๕๔				.๐๒๙	.๐๕๘
นักเรียน/นักศึกษา	๓.๕๗					.๐๒๘
อื่นๆ	๓.๖๐					

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมจำแนกตามอาชีพ ด้านสี่ลสามัญญดาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ มีจำนวน ๑ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายแตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

สรุปโดยรวมการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย **จำแนกตาม สมมติฐานที่ ๑ - ๔**

๑. บุคคลมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรม แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๒. บุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลัก สภาราษฎรธรรม แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรมในด้านสี่สามัญญตาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ ด้านสี่สามัญญตาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ มีจำนวน ๔ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปีและประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป, ประชาชนที่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี และมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงด้านเดียว ส่วนด้านเมตตา ภาวกรรม, เมตตาจริกรรม, เมตตาโมกรรม, สภาราษฎรโภคิ และทิวาสัญญตาไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรม แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรมในด้านสี่สามัญญตาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสี่สามัญญตาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ มีจำนวน ๓ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับ ม.๓ หรือ ปวช. แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปวส.-ปริญญาตรี และยังมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท-ปริญญาเอก จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงด้านเดียว ส่วนด้านเมตตาภาวกรรม, เมตตาจริกรรม, เมตตาโมกรรม, สภาราษฎรโภคิ และทิวาสัญญตาไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔. บุคคลที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมในด้านสี่สามัญญตาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ ด้านสี่สามัญญตาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ มีจำนวน ๓ คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับ ม.๓ หรือ ปวช. แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปวส.-ปริญญาตรี และยังมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท-ปริญญาเอก จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงด้านเดียว ส่วนด้านเมตตาทายกรรม, เมตตาวัจกรรม, เมตตามโนกรรม, สาธารณโภคี และทัญญูสามัญญตาไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ด้านเพศปฏิเสธสมมติฐานทุกข้อ, ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา, ด้านอาชีพ เป็นไปตามสมมติฐานเฉพาะด้านสี่สามัญญตา ส่วนด้านเมตตาทายกรรม, เมตตาวัจกรรม, เมตตามโนกรรม สาธารณโภคี และทัญญูสามัญญตา ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

๔.๔ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสารานุกรม ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

๑. การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตาการุณกรรม

๑.๑ ควรหมั่นลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมประชาชนในหมู่บ้านเพื่อทราบปัญหาและความต้องการอย่างสม่ำเสมอ

๑.๒ ควรทำงานรับใช้ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ คิดวิเคราะห์แก้ปัญหาอย่างแยบยล เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

๑.๓ ไม่เบียดเบียน ไม่กดขี่ประชาชน ไม่หลงระเหิรในอำนาจ บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๑.๔ ต้องคอยห้ามปรามสกัดกั้นสิ่งผิดกฎหมายความไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นในชุมชน หรือพื้นที่ที่ดูแล ป้องกันมิให้เกิดเหตุร้าย หากเกิดเหตุก็แก้ไขเหตุความเดือดร้อนได้ทันที

๑.๕ ควรวางแผนการทำงานให้เหมาะสม เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาที่จะต้องทำแต่ละเรื่องก่อนหลัง แผนที่ย่างไว้ปรับเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๖ ควรตั้งใจปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ เมื่อเกิดความบกพร่องในหน้าที่การงานก็พร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

๒. การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตาจริกรรม

๑.๑ ควรพูดเพื่อชักนำให้ประชาชนเกิดความสามัคคีปรองดอง และเกิดความรักความเห็นใจกันและกัน

๑.๒ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

๑.๓ ควรกล่าววาจาสุภาพอ่อนหวาน ให้คำแนะนำตักเตือนกันด้วยดี เป็นที่ปรึกษาให้กับชุมชนได้

๑.๔ ควรพูดดีต่อกัน เพราะเป็นปัจจัยในการเชื่อมสัมพันธ์ภาพ หรือมิตรภาพให้แก่เพื่อนร่วมงาน และบุคคลรอบๆ ตัว และควรพูดจาด้วยความจริงใจไม่เสแสร้ง

๑.๕ ควรใช้สั้มาวาจา คือวาจาที่เป็นจริง ไพเราะ ถูกกาลเทศะ สร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ชุมชน

๑.๖ ควรรักษาคาพูด มีสัจจะ พูดจริง ทำจริง ยอมรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. การให้บริการสาธารณะ ด้านเมตตาโมกกรรม

๓.๑ ควรระลึกอยู่เสมอว่าตนเองมีหน้าที่อะไร มีความรับผิดชอบต่อประชาชนอย่างไร และมุ่งมั่นต่อหน้าที่การงานนั้นๆ

๓.๒ ควรเสียสละสุขส่วนตนเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม และความสงบเรียบร้อยของหมู่บ้าน โดยการเข้าไปปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชน ดูแลทุกข์สุขของคนในชุมชน ประสานประโยชน์ให้เกิดขึ้นในหมู่คณะในชุมชน

๓.๓ ควรทำงานเพื่อส่วนรวม ซื่อตรงต่อตนเอง ต่องาน และบุคคลอื่น เว้นจากการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพรรคพวกไม่รับสินบน ไม่ทุจริต ไม่เบียดเบียนเอาผลประโยชน์ของประชาชนมาเป็นของตนเอง คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

๓.๔ ควรมีความสุขุม มีเมตตาปรารถนาดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอด้วยใจบริสุทธิ์ ช่วยเหลือประชาชนในคราวเดือนร้อน

๓.๕ ควรอดทน อดกลั้น ข่มใจ ห้ามใจตนเองต่อสิ่งชั่วร้ายถึงแม้จะถูกยั่วด้วยคำเสียดสี หากถางอย่างใด ก็ไม่หมกมุ่นใจ ไม่ทิ้งการงานที่เป็นภารกิจของตน

๓.๖ ควรไตร่ตรอง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาตรวจหาเหตุผล และตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงาน วางแผนประเมินผล คิดค้นแก้ไขปรับปรุงให้งานนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย

๔. การให้บริการสาธารณะ ด้านสาธารณโภค

๔.๑ ควรจัดสรรแบ่งปันประโยชน์ต่างๆ ที่ชุมชนสมควรได้ให้เสมอภาคเท่าเทียมกัน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

๔.๒ ควรให้การช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ชุมชนที่ได้รับภัยพิบัติหรือที่ได้รับความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง

๔.๓ ควรใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สำหรับการพัฒนาท้องถิ่นให้มากที่สุด จัดสรรงบประมาณไปพัฒนาในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

๔.๔ ควรเอาใจใส่ช่วยเหลือแก้ปัญหาของประชาชน จัดบริการสาธารณะอย่างเป็นธรรม ทั่วถึงอย่างจริงจัง

๔.๕ ควรส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ จัดอบรมประชาชนให้เรียนรู้ระบบเศรษฐกิจของท้องถิ่น

๔.๖ ควรพัฒนาปรับปรุงการคมนาคมและน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

๕. การให้บริการสาธารณะ ด้านศีลสามัญญตา

๕.๑ ควรประพฤติตนให้ดีงาม มีระเบียบวินัยอยู่ในระเบียบของส่วนรวม กระทำตัวเป็นที่รักนับถือของสังคม ไม่ทำตนให้เป็นที่รังเกียจหรือเสื่อมเสียต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน

๕.๒ การที่จะให้องค์กรนั้นมีศีลธรรมหรือปฏิบัติให้อยู่ในกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้น ผู้นำหรือผู้บริหารต้องทำให้เห็นเป็นตัวอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม

๕.๓ ควรบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัยในตนเอง รักษากฎระเบียบวินัยที่ตั้งไว้

๕.๔ ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก สร้างการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานปลอดการทุจริตคอร์รัปชัน

๕.๕ ควรหลีกเลี่ยงระบบอุปถัมภ์เล่นพรรคเล่นพรรคในองค์กร แต่ควรคำนึงถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เป็นเกณฑ์

๕.๖ ควรประพุดิตนให้ห่างจากอบายมุข ไม่ดื่มสุราจนครองสติไม่ได้ จนเป็นเหตุให้กระทำการที่ไม่ดีงาม จนนำความเสื่อมเสียมาสู่องค์กร

๖. การให้บริการสาธารณะ ด้านกฎธูสามัญญดา

๖.๑ ไม่ยึดความคิดตนเองเป็นใหญ่ ควรเคารพความคิดเห็นของกันและกัน รับฟังปัญหา คำแนะนำต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาตนเอง และองค์กรอยู่เสมอ

๖.๒ ควรจัดกล่ง หรือตู้รับความคิดเห็นให้ประชาชนได้แจ้งข้อคิดเห็นในที่สาธารณะและสะดวกต่อการใช้บริการ

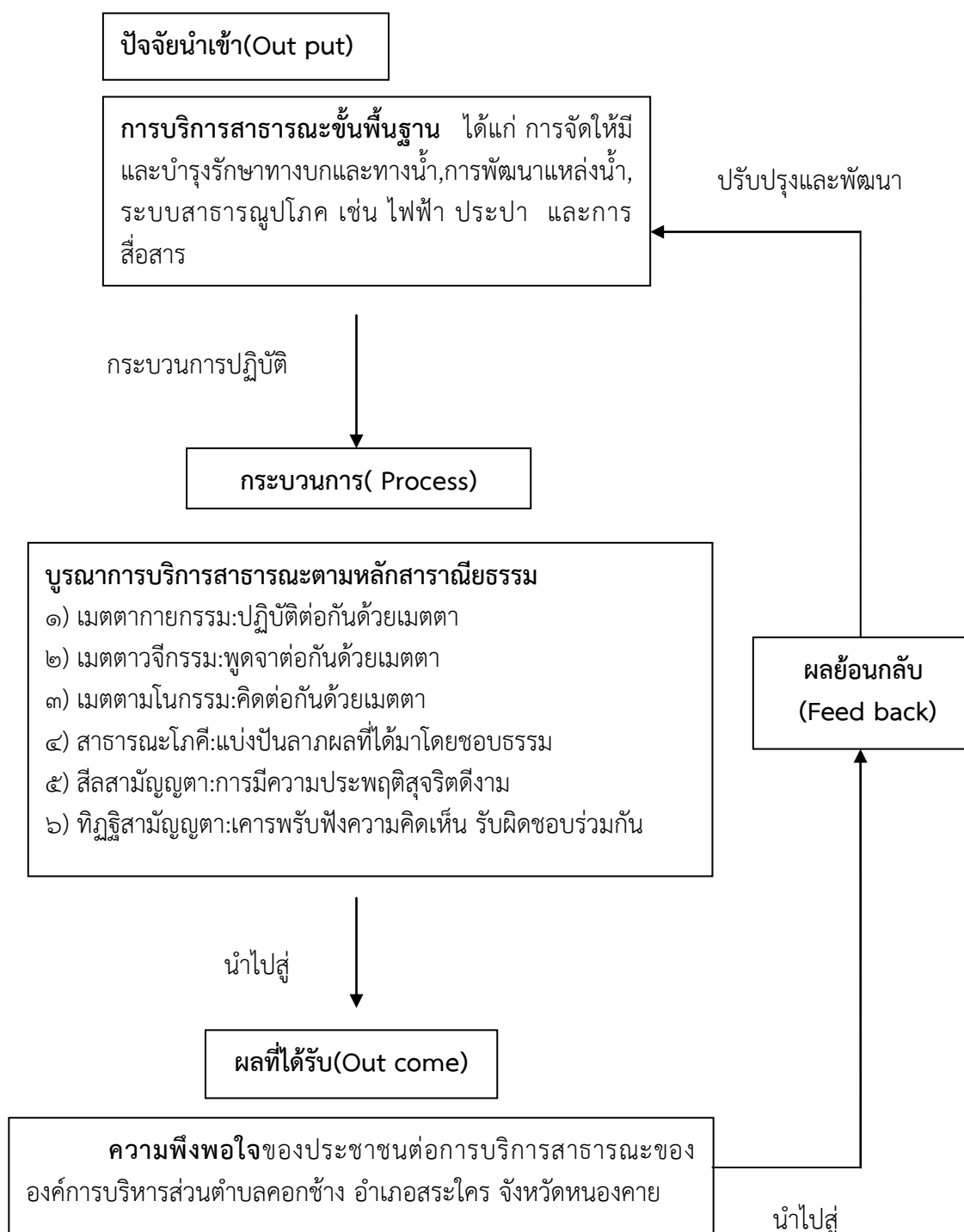
๖.๓ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหา ความต้องการในท้องถิ่น แสดงความคิดเห็น วิจารณ์การทำงาน การร้องทุกข์เรื่องราวต่างๆ ได้ และยึดหลักประชาธิปไตยเป็นหลักโดยการใช้เสียงส่วนมากในการตัดสินใจ

๖.๔ ควรมีความสามัคคีปรองดองกัน หากมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ก็ควรใช้เหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา

๖.๕ ควรหมั่นประชุมกันปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหา ปรับปรุงงาน หรือเพื่อประสานประโยชน์ เพราะการประชุมจะช่วยให้รู้คน รู้งาน รู้ปัญหา หรือผลที่เกิดจากการทำงานมากขึ้น

๖.๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจ เรื่องสำคัญๆ ของชุมชน ให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามีส่วนร่วม มีการประชาคม มีการแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะ

๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย



แผนภูมิที่ ๔.๑ กระบวนการ การบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

จากแผนภูมิที่ ๔.๑ อธิบายได้ดังนี้ การบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ,การพัฒนาแหล่งน้ำ,ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา และการสื่อสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยอาศัยกรอบการปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม คือ เมตตาทายกรรม:ปฏิบัติต่อกันด้วยเมตตา, เมตตาวิจิตรกรรม: พุดจาต่อกันด้วยเมตตา, เมตตาโนกรรม:คิดต่อกันด้วยเมตตา, สาธารณะโกศิ:แบ่งปันลาภผลที่ได้มา โดยชอบธรรม, สีสสามัญญตา:การมีความประพฤติสุจริตดีงาม, ทิฏฐิสามัญญตา:เคารพรับฟังความคิดเห็น รับผิดชอบร่วมกัน เมื่อผ่านกรอบการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมเรียบร้อยแล้ว ก็จะนำไปสู่ผลที่ได้รับจากการบริการสาธารณะนั้นคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เมื่อการบริการสาธารณะดำเนินมาจนถึงขั้นตอนนี้ ซึ่งสามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน จากนั้นนำข้อมูลความพึงพอใจนำไปสู่ขั้นตอนผลตอบรับ ที่มีทั้งด้านดีและไม่ดี หรือข้อปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขในข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย และพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ให้มีคุณภาพสืบต่อไป