

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายเป็นการศึกษาเฉพาะระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดหนองคายโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ๖ ในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายจำนวน ๓๖๔ คน ทำการศึกษาเชิงพรรณนาและอธิบาย (Descriptive – explanatory Research) ผ่านการใช้แบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสรุปผลการศึกษา ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมมา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล และใช้การทดสอบค่าที (t-test), Independent Groups, One – way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สราณียธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ซึ่งข้อมูลบุคลากรในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๐ มีอายุตั้งแต่ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ มีระดับการศึกษา ม.๓ - ม.๖ หรือ ปวช. จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๓ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๐

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านเมตตากายกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตากายกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๗๗ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๒๙ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว บริการประชาชนได้ทันถ่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๙ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพเรียบร้อยต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๐๑ ตามลำดับ

ด้านเมตตาวจีกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาวจีกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๘๑ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความจริงใจ พูดความจริง ไม่เสแสร้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๙๒๗ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะต่อประชาชนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๒๙ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ผิมนัดต่อประชาชนที่มาใช้บริการตามที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๗๗ ตามลำดับ

ด้านเมตตา मनกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตา मनกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่มุ่งหวังปรารถนาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๙๒๗ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะต่อประชาชนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๒๙ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ผิมนัดต่อประชาชนที่มาใช้บริการตามที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๗๗ ตามลำดับ

ด้านสาธารณะโภคี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านสาธารณะโภคีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๔๓ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เอาเปรียบ

ประชาชน 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

ด้านศีลสามัญญตา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม ด้านศีลสามัญญตาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ค่ามาตรฐาน เท่ากับ ๐.๘๔๖ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๗๐ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่เคารพในสิทธิ เสรีภาพของประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๑ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๑๘ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ประพฤตินำเป็นที่น่าสนใจ หรือเสื่อมเสียแก่อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๑๕ ตามลำดับ

ด้านทวิฐสามัญญตา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม ด้านศีลสามัญญตาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ ค่ามาตรฐาน เท่ากับ ๐.๘๘๓ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังความ คิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๗๕ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ยึดติดความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๘๖๗ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ร่วมจัดกิจกรรมต่างๆ กับ ประชาชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐ ค่ามาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๑๕ ตามลำดับ

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตาม หลักสาราณียธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ประกอบด้วย ด้านเมตตาทายกรรม เมตตาวจีกรรม เมตตามนกรรม สาธารณะโภคี ศีลสามัญญตา ทวิฐสามัญญตาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) นำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ ๕.๑

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล		
- เพศ		✓
- อายุ		✓
- ระดับการศึกษา		✓
- อาชีพ		✓

จากตารางที่ ๕.๑ สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยแยกตามปัจจัยดังต่อไปนี้

ด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

๕.๒.๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระพงษ์พัฒน์ ธีรปญโญ (คิดโสดา)^๑ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น” พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นได้

^๑พระพงษ์พัฒน์ ธีรปญโญ (คิดโสดา), “การบริหารงานตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕)

บริหารงานตามหลักสาราณียธรรมทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

๑. ด้านเมตตาการุณกรรม จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค และเจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพเรียบร้อยต่อการให้บริการประชาชน ส่วนในข้ออื่น ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในด้านเมตตาการุณกรรม คือ การปฏิบัติ หรือ การบริการ มีคุณภาพ มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่ได้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของศุภศิลป์ ไทยปรีชา^๒ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ายที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมีความเข้าใจต่อกัน มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ความพึงพอใจและการให้บริการนั้นจึงจะเกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้ระบบการบริการต่างๆดำเนินไปด้วยดี และเกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่องสืบไป

๒. ด้านเมตตาวัจจกรรม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตาวัจจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่ไม่ผิดนัดต่อประชาชนที่มาใช้บริการตามที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า ส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเมตตาวัจจกรรม คือ การกล่าววาจาที่ปรารถนาดีต่อกัน กล่าวด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีประโยชน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี^๓ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจ

^๒ศุภศิลป์ ไทยปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๘)

^๓วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร. (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘)

มากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์

๓. ด้านเมตตามโนกรรม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านเมตตามโนกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเมตตามโนกรรมเป็นอย่างมากก็จริง แต่สิ่งที่ประชาชนมุ่งหวังจากเจ้าหน้าที่คือการบริการด้วยไมตรี ด้วยหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติโดยไม่เลือกปฏิบัติ รักษาผลประโยชน์โดยรวม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม อุทิศตนเพื่องานที่ได้รับมอบหมายคิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรส่วนรวมทำหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องและเป็นธรรมแก่ประชาชน เอาใจใส่ความทุกข์สุขของประชาชนในชุมชนได้ดีพอสมควร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรส่งเสริมกิจกรรมวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาและการปฏิบัติธรรมให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภพงศ์ ทองศรีนุ่น^๕ ที่ได้วิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้หลักสาราณียธรรมของผู้ปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า เกษตรกรในการปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอชะอวด มีความพึงพอใจต่อการใช้หลักสาราณียธรรมของผู้ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะต่อผู้ปกครองท้องถิ่น ดังนี้ ๑) จัดตลาดเพื่อส่งผลิตทางการเกษตรไปขายในราคาที่ยุติธรรม ๒) จัดหาเงินทุนเพื่อการศึกษาแก่เยาวชนในท้องถิ่น ๓) อบรม สัมมนา เจ้าหน้าที่/เจ้าพนักงานของส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาจริยธรรม ๔) ให้ผู้ปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจริงใจต่อการปฏิบัติงาน/แก้ไขปัญหา ๕) แต่งตั้งผู้อาวุโสที่มีความรู้ความสามารถในท้องถิ่นเป็นที่ปรึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. ด้านสาธารณะโภคิ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านสาธารณะโภคิโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่รู้จักแบ่งปัน ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ลำเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสาธารณะโภคิ คือ การบริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน การจัดการอย่างทั่วถึง เพื่อผลประโยชน์โดยรวม ไม่มีอคติลำเอียง ซึ่งมีความสอดคล้องกับหนังสือของสมิต สัชฌุกร^๕ เรื่อง “การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ” กล่าวว่า การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและ

^๕ศุภพงศ์ ทองศรีนุ่น, “ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้หลักสาราณียธรรมของผู้ปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

^๕สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๓)

สิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

๕. ด้านศีลสามัญญตา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านศีลสามัญญตาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางในข้อ เจ้าหน้าที่มีวินัยต่อการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด, เจ้าหน้าที่ไม่ใช้อำนาจต่อประชาชนที่มาใช้บริการในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่ไม่ประพฤติให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่อบต. ส่วนในข้ออื่นๆประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอบต. ควรใช้กฎระเบียบหรือข้อบังคับต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยปราศจากอคติ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่อย่างเคร่งครัด โปร่งใสตรวจสอบได้ รวมถึงเป็นคนที่มีคุณธรรมและศีลธรรม ตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้อง ไม่ประพฤติในทางที่เสื่อมเสียต่ออบต. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**วชิราภรณ์ นนทรีย์**^๖ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลของตนเอง : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง คือเรื่องการพัฒนาองค์กรด้านการใช้จ่ายงบประมาณและด้านการมีส่วนร่วม โดยควรจัดอบรมบุคลากรเพิ่มพูนความรู้แก่พนักงานผู้บริหารและสมาชิกให้มีความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ผู้บริหารควรศึกษาระเบียบ กฎหมายให้เข้าใจ และควรเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาท้องถิ่นแก่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชน

๖. ด้านทวิญญูสามัญญตา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ด้านทวิญญูสามัญญตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับปานกลางข้อเจ้าหน้าที่ร่วมจัดกิจกรรมต่างๆ กับประชาชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกันในข้ออื่นๆประชาชนมีพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านทวิญญูสามัญญตา คือ ไม่ยึดติดความคิดตนเป็นใหญ่ เคารพรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ยึดหลักความดีงามในการปฏิบัติงาน มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พระครูนนทวิวัฒน์ วีระมโห (มีนุสรณ์)**^๗ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย

^๖ วชิราภรณ์ นนทรีย์, “ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลของตนเอง : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย”, **วิทยานพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖).

^๗ พระครูนนทวิวัฒน์ วีระมโห (มีนุสรณ์), “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงพุทธ)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

จังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลปลายบาง มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ ในด้านทฤษฎีสามัญญตาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ ด้านทฤษฎีสามัญญตาอยู่ในระดับปานกลางคือ เจ้าหน้าที่พัฒนาตนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๒.๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑. ด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ประชาชนมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์^๕ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในระดับที่มากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในการบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

๒. ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านเมตตากรุณา เมตตาวจีกรรม เมตตามโนกรรม สาราณียโกศล และทฤษฎีสามัญญตา ส่วนศีลสามัญญตา จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสรวง เกาตะกู^๖ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ความรู้เกี่ยวกับงานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้รับการสนับสนุนจากศูนย์ อปพร.เทศบาลตำบล การทำงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก สำหรับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ที่มีระยะเวลาการเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนต่างกัน มีการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน ส่วนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มี อายุ ระดับ

^๕สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘)

^๖พรสรวง เกาตะกู, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐)

การศึกษา สูงสุด สถานภาพสมรส อาชีพหลักต่างกัน มีการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่แตกต่างกัน

๓. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพล เครือมะโนรมย์^{๑๑} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักพุทธธรรมในการบริหารงานของผู้บริหารศึกษาสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานครูเทศบาลเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ผู้บริหารศึกษาสถานศึกษาได้นำหลักพรหมวิหาร ได้แก่ เมตตา กรุณา และมูทิตา ไปปฏิบัติในการบริหารงานในสถานศึกษาอยู่ในเกณฑ์สูง ขณะที่อุเบกขานั้นถูกนำไปปฏิบัติในการบริหารงานในสถานศึกษาเป็นส่วนน้อยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานครูเทศบาล ที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานครูเทศบาลที่อยู่ในโรงเรียนเทศบาลขนาดเล็ก กับโรงเรียนเทศบาลขนาดกลาง มีความมึ่คิดเห็นไม่แตกต่างกัน

๔. ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล^{๑๒} ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จากที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ต้น ทำให้มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้แยกได้เป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

^{๑๑}สุพล เครือมะโนรมย์, “การใช้หลักพุทธธรรมในการบริหารงานของทศผู้บริหารศึกษาสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๓).

^{๑๒}ชัยญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๔)

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

จากผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สำหรับการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายดังนี้

๑) ด้านเมตตากายกรรม เจ้าหน้าที่ที่สามารถการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะได้ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมงานและบริการประชาชน ด้วยกิริยาอาการสุภาพ มีความขยันหมั่นเพียรทำงานเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม เมื่อมีผู้มาติดต่องานก็ปฏิบัติหน้าที่ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือกิจธุระต่างๆตามความสามารถด้วยความเต็มใจ และทำงานในหน้าที่ด้วยความละเอียดถูกต้องพร้อมให้ความเป็นธรรมต่อผู้มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ทุกระดับส่งเสริมวัฒนธรรมความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อทุกคน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะให้เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเดียวกัน อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

๒) ด้านเมตตาวจีกรรม เจ้าหน้าที่ที่สามารถการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะได้ด้วยการพูดแนะนำให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนด้วยความหวังดี ยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถามงานที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้วยคำสุภาพ เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ เจ้าหน้าที่กล่าววาจาสุภาพแสดงความเคารพต่อผู้มารับบริการด้วยความเป็นธรรมเท่าเทียมกันและพร้อมที่จะรับคำแนะนำหรือคำติชมในงานที่รับผิดชอบ

๓) ด้านเมตตาเมโนกรรม เจ้าหน้าที่ที่สามารถการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะได้ด้วยการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดี มีอัธยาศัยไมตรีจิตดียิ้มแย้มแจ่มใส คิดคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม อุทิศตนเพื่องานที่ได้รับมอบหมาย คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและเพื่อประโยชน์ ของส่วนรวม ทำหน้าที่โดยยึดหลัก ความถูกต้องและเป็นธรรมต่อประชาชนและทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ เจ้าหน้าที่ทุกระดับส่งเสริมให้ประชาชนกล้าแสดงออกทางความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การทำประชาคมในแต่ละหมู่บ้าน, การเขียนข้อเสนอแนะใส่ลงในกล่องข้อคิดเห็นที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายจัดไว้

๔) ด้านสาธารณโภคี เจ้าหน้าที่ที่สามารถการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะได้ด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน สงเคราะห์ประชาชนด้วยสำนึกในความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสมพอสมควรยึดประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นที่ตั้งและจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นธรรมทั่วถึงและเป็นธรรมแก่องค์กรและประชาชนทุกภาคส่วน

๕) ด้านศีลสามัญญตา เจ้าหน้าที่ที่สามารถการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะได้ด้วยการปฏิบัติหน้าที่สงเคราะห์ประชาชนด้วยคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอื้อเฟื้อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ ใช้

กฎระเบียบหรือข้อบังคับต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน พึงพอใจในการรักษาระเบียบวินัยและข้อบังคับของส่วนรวม และปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

๖) ด้านทฤษฎีสัมมัญญา เจ้าหน้าที่สามารถการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะได้ด้วยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความคนที่ไม่ยึดติดความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ในการให้บริการประชาชน เป็นคนมีใจกว้างและพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รู้จักปรับความคิดเห็นของตนและยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ พัฒนาตนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เมื่อปฏิบัติงานเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกันเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหานั้น และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน ไม่ยึดถือความคิดเห็น หรือทัศนคติของตนเป็นใหญ่ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่เสมอ มีความเห็นชอบร่วมกัน ยอมรับในหลักการหรือความถูกต้องอันเดียวกัน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ซึ่งได้มีทั้งปัญหา-อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่หลากหลาย จึงได้ข้อคิดสำหรับผู้วิจัยที่จะดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมว่ามีอะไรบ้าง
๒. ควรศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย
๓. ควรศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจะได้ทราบระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลว่าอยู่ในระดับใด
๔. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสาราณียธรรมหรือตามหลักธรรมอื่นๆ ในพระพุทธศาสนาโดยเปลี่ยนขนาดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้างและขนาดใหญ่
๕. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในการบริหารงาน ตามหลักสาราณียธรรมโดยเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีเช่น การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสังเกตการณ์ โดยมีส่วนร่วมเพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนได้อย่าง ครอบคลุมครบถ้วนทุกด้าน