

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การให้บริการฉาปนกิจของเจ้าหน้าที่ส้วมในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๘๑ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ศึกษาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของส้วมในเทศบาลนครพิษณุโลกตามทัศนนะผู้รับบริการ

๔.๓ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของส้วมเทศบาลนครพิษณุโลก

๔.๔ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ คน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ตามทัศนนะของผู้ใช้บริการ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

(n=๒๐๙)

เพศ	สถานภาพส่วนบุคคลของ ประชาชนผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ชาย		๗๘	๓๗.๐
หญิง		๑๓๑	๖๒.๒
อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๒	๑๐.๕
๒๐-๓๕ ปี		๔๕	๒๑.๕
๓๖-๕๐ ปี		๙๓	๔๔.๕
๕๐ ปีขึ้นไป		๔๙	๒๓.๔
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี		๙๑	๔๓.๕
ปริญญาตรี		๙๑	๔๓.๕
สูงกว่าปริญญาตรี		๒๗	๑๒.๙
อาชีพ			
รับราชการ หรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐ		๑๙	๙.๑
บริษัท หรือหน่วยงานเอกชน		๓๘	๑๘.๒
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว		๖๘	๓๒.๕
เกษตรกร-รับจ้าง		๓๓	๑๕.๘
อื่นๆ		๕๑	๒๔.๔

รายได้ต่อเดือน		จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท		๕๕	๒๖.๓
๑๐,๐๐๐ บาท		๕๙	๒๘.๒
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท		๒๗	๑๒.๙
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท		๖๘	๓๒.๕
ประการณ์การใช้บริการมานปนสถานในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก		จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก		๙๔	๔๕.๐
๒-๕ ครั้ง		๔๖	๒๒.๐
๖-๙ ครั้ง		๑๖	๗.๗
๑๐ ครั้งขึ้นไป		๕๓	๒๕.๔

จากตารางที่ ๔.๑ เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗ และเป็นเพศหญิงร้อยละ ๓๗.๓

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๖ -๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ รองลงมาคือ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ รองลงมาคืออายุ ๒๐-๓๕ ปีคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕

ระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย -อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมาคืออาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔ รองลงมา คือ ลูกจ้างบริษัท หรือหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ และรองลงมาคือเกษตรกร รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘ น้อยที่สุด คือรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๑

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่คือมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมา คือ ๑๐,๐๐๐ ถึง ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ รองลงมาคือ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓ และน้อยที่สุด คือ ๑๕,๐๐๑ ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙

ประสบการณ์การใช้บริการมานปนสถานในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า ส่วนใหญ่ครั้งนี้เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ รองลงมาคือ เคยมาแล้ว ๑๐ ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔ รองลงมาคือ เคยมาแล้ว ๒ - ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ และน้อยที่สุด คือ เคยมาแล้ว ๖-๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗

๔.๒ ศึกษาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเทศบาลนครพิษณุโลก ตามทรรศนะผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในเขตเทศบาล เมืองพิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก
สังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลนครเมืองพิษณุโลก โดยรวมและรายด้าน ได้แก่
ด้านเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (ทาน) ด้านพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ (ปิยวาจา) ด้านช่วยเหลือบำเพ็ญ
ประโยชน์ต่อผู้อื่น (อิตถจริยา) ด้านเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ (สมานัตตตา) รายละเอียดดังแสดง

โดยภาพรวม

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อ เทศบาลนครพิษณุโลก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านทาน	๓.๙๕	๐.๗๑๐	มาก
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๘๒	๐.๘๒๐	มาก
๓. ด้านอิตถจริยา	๓.๖๔	๐.๗๓๔	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๘๑	๐.๗๑๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ
ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มี การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก

ด้านทาน

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อ เทศบาลนครพิษณุโลก : ด้านทาน (การให้)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
๑. ให้ความช่วยเหลือในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อ โดยไม่เรียกค่าตอบแทน	๔.๑๐	๐.๘๔๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อเอาใจใส่ให้บริการตามคำขอ โดยไม่ร้อง ร้องสิ่งตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบแทนการให้บริการ	๔.๐๔	๐.๘๘๒	มาก
๓. ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนต่างๆ และอัตราค่าธรรมเนียม ไว้อย่างชัดเจน	๓.๘๙	๐.๘๕๘	มาก
๔. การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพิธีกรรมและขั้นตอน เกี่ยวกับศาสนาอย่างถูกต้อง และเป็นกันเอง	๓.๙๒	๐.๘๓๑	มาก
๕. ได้ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยการตอบข้อซักถามให้ คำแนะนำได้อย่างเร็วรวม	๓.๘๒	๐.๙๔๘	มาก
	๓.๙๕	๐.๗๑๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านทานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อยู่ในระดับ มาก ทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มี การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก

ด้านปียวาจา

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อ เทศบาลนครพิษณุโลก : ด้านปียวาจา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ หน้าตาดีมียิ้ม พูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๓.๘๖	๐.๙๕๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อพูดจาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และบอกถึงขั้นตอนและพิธีกรรมทางศาสนาด้วยความเป็นอันเอง	๓.๘๐	๐.๙๑๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง	๓.๗๘	๐.๘๘๒	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อระหว่างงานบำเพ็ญกุศลศพ ด้วยความเต็มใจและเป็นอันเอง	๓.๘๕	๐.๘๓๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อให้คำแนะนำด้วยคำสุภาพ อ่อนหวาน น่าฟังและเป็นประโยชน์	๓.๘๔	๐.๘๖๒	มาก
	๓.๘๒	๐.๘๓๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านปียวาจาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจาของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มี การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก

ด้านอรรถจริยา

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อ เทศบาลนครพิษณุโลก : ด้านอรรถจริยา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ เดินเข้าไปสอบถามและคอยให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการมาติดต่องานและเข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนา	๓.๕๑	๑.๐๒๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อไม่เฉยเมย และมีน้ำใจต่อประชาชนที่มาติดต่องานและมาร่วมงานเป็นอย่างดี	๓.๕๙	๐.๙๒๑	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ มีการช่วยเหลือดูแลสถานที่และช่วยเหลือให้บริการด้านอื่น ๆ	๓.๗๒	๐.๙๐๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ ช่วยดูแลศพ และความเรียบร้อยอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ	๓.๖๗	๐.๘๗๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ มีความสามารถช่วยแก้ไขปัญหาขัดข้องต่างๆ ในการให้บริการเป็นอย่างดี	๓.๗๓	๐.๘๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านอรรถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มี การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก

(n = ๒๐๙)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อ เทศบาลนครพิษณุโลก : ด้านสมานัตตตา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ ให้บริการผู้มาติดต่อ และร่วมงานศพ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกหน้า	๓.๘๓	๑.๘๒๔	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อให้บริการอย่างเต็มใจ ไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง	๓.๘๒	๐.๗๗๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและเหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของทางวัดที่ได้รับมอบหมาย	๓.๙๒	๐.๘๑๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อสามารถสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อและมาร่วมงานด้วยความพึงพอใจ	๓.๗๗	๐.๘๔๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ มีความเสมอภาคให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อร่วมงานเป็นอย่างดี ถูกต้อง เหมาะสม	๓.๘๕	๐.๗๙๒	มาก
	๓.๘๔	๐.๗๓๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านสมานัตตตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกตามความคิดเห็นของประชาชน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ **ด้านทาน** ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. การให้ข้อมูลของทางวัดไม่มีเอกภาพ ทำการติดต่อข้อมูลต่างๆ ไม่เป็นปัจจุบัน ๒. ขาดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ต้องรอเจ้าอาวาส หรือพระเจ้าหน้าที่ก่อน ทำให้ต้องเสียเวลา ๓. บางที่มีงานมาก แต่เจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้ไม่เพียงพอแก่การให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้า และให้ค่อยเต็มใจบริการ	๑. เจ้าหน้าที่สัปเหร่อ หรือตัวแทนของทางวัดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการจัดการด้านฌาณสถาน ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เก็บข้อมูล และกระบวนการให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลได้เอง โดยไม่ต้องรบกวนเจ้าอาวาส หรือเจ้าหน้าที่ ๒. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการโดยเฉพาะ ที่ได้รับมอบหมายจากทางวัด หรือลดขั้นตอนติดต่อให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ๓. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในบางวัดในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ให้เพียงพอ มอบค่าตอบแทนที่เป็นค่าบริการเลี้ยงชีพเหมือนกับงานเอกชนทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังกัดวัด ๔ ของสปปในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านปิยวาจา ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ไม่เหมาะสมแก่ประชาชนมาให้บริการ เช่น การพูดจากระด้างเสียงดัง แสดงสีหน้าไม่พอใจ ไม่เต็มใจบริการ ๒. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อประสานงานขาดประสิทธิภาพ	๑. ทางวัดหรือเทศบาลนครพิษณุโลก ควรจัดโครงการอบรมจิตอาสา หรือจิตใจให้บริการระยะสั้น ๒ หรือ ๓ วัน รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ราคาย่อมเยา ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ ๒. ควรจัดให้มีบริการทางด้าน Call Center เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับประชาชน โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปวัด

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังกัดวัด ๔ ของสปปในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านอัตถจริยา ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่เฉยเมย ไม่ค่อยชวนชวน หรือเดินเข้าไปสอบถาม และไม่ใส่ใจในการให้บริการ ๒.เจ้าหน้าที่ขาดการติดต่อประสานงานที่ดี	๑. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม ชวนชวนช่วยเหลือในการให้คำแนะนำ ขั้นตอน พิธีต่างๆ ของทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการจัดงาน และบริการอื่น ๆ รวมทั้งระเบียบและข้อปฏิบัติอื่นๆ ของศาสนา ๒. จัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่สปปหรือผู้เกี่ยวข้องในหัวข้อ “การติดต่อประสานงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ”

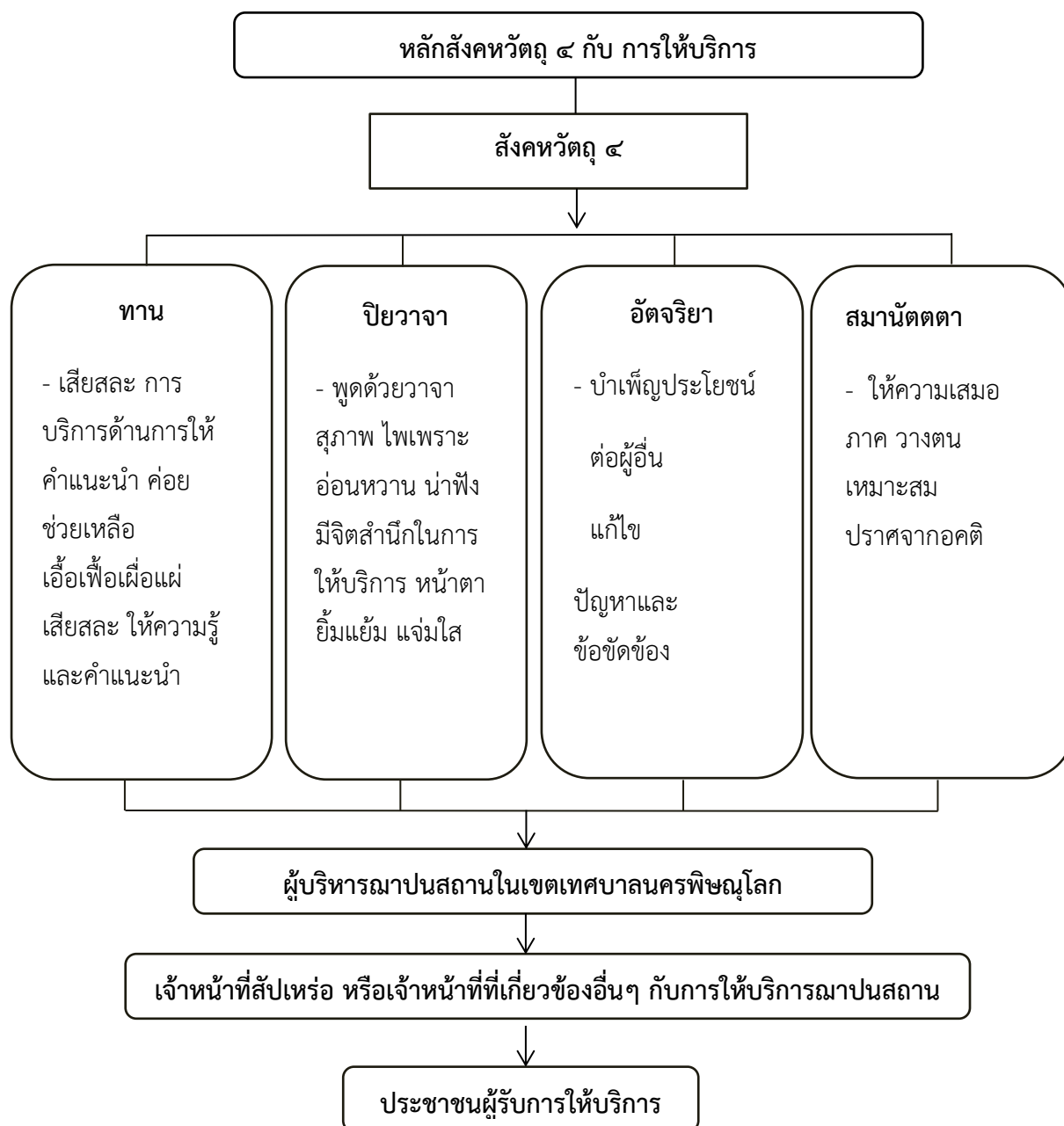
จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านสมานัตตตา ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. กรณีประชาชนมาติดต่อ และการให้บริการรายวันระหว่างจัดงานที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ทราบลำดับมาก่อน มาหลัง ไม่เกิดความเสมอภาค	๑. ควรจัดให้มีหน่วยบริการข้อมูลแก่ประชาชนภายในวัด หรือสำนักงานสถานของวัดประจำวัน เพื่อความสะดวกและความเสมอภาคแก่ประชาชน
๒. เจ้าหน้าที่บางคน วางตน ไม่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ	๒. ควรปฏิบัติต่อทุกคนให้เท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะ และความสนิทสนมส่วนตัว

๔.๔ องค์ความรู้ (Body of Knowledge) ที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การให้บริการฌาปนกิจของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและคู่ความที่มาติดต่อใช้บริการของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยถือว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ สามารถตอบเจตนาของผู้ทำวิจัยได้ตามที่ผู้วิจัยต้องการที่จะทราบโดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก เป็นแบบสอบถามแบบเสรี ไม่ปิดกั้นและในการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ทำวิจัยได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากทำงานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก และเจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคอีกหลายอย่างที่จะต้องปรับปรุง ซึ่งผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องนำปัญหาอุปสรรคมาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เดินเข้าไปหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง ให้คำแนะนำช่วยเหลือเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงหัวใจของการให้บริการตามหลักพุทธธรรม ในฐานะที่วัดเป็นศูนย์กลางของชุมชนได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำหลักธรรมคือสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยแล้ว

จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเป็นเลิศ และยังทำให้บรรลุเป้าประสงค์เจ้าหน้าที่
สัปเหร่อในเขตเทศบาลในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้เป็นอย่างดีเยี่ยม
ดังแผนภาพ



การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (ผู้วิจัย)

ผู้วิจัยขอสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ โดยสรุปเป็นโมเดลข้างต้น ซึ่งจากโมเดลดังกล่าวสามารถมองเห็นได้ว่า หากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สัปเหร่อตลอดถึงผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำแนวทางการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน โดยการเสียสละประโยชน์สุขส่วนตนและยึดประโยชน์สุขส่วนรวมของประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน ด้านอัทธจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ สร้างสรรค์ แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ วางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน นำสิ่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก โดยปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศโดยวิธีการนำหลักสังคหวัตถุมานำบูรณาการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย