

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ” เป็นการศึกษาเฉพาะ ประชาชนที่ขอรับบริการ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

๑ . เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ได้มีการตั้งสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ บุคคลที่มีเพศ , อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน การมาใช้บริการประชาชนจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ ต่างกัน

โดยประชาชนที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ไปขอรับบริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๗๐ คน โดยทำการศึกษาแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านการใช้แบบสอบถาม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสรุป การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำคัญกลับกา รวบรวมทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูล ที่ได้รวบรวมมา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) สำหรับหาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับ วัดการกระจายของข้อมูลใช้การทดสอบ ค่าที (t- test), independent Groups, One – way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference LSD) จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑ มีอายุ ๒๑ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒ มีรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓ มีรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑

๕.๑.๒ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ความคิดเห็นของประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้าน ทาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่อื่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านทาน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้าน ทานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทานอยู่ในระดับมาก ๓ ข้อ คือ ๑. เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่มาติดราขการเป็นอย่างดี ๒. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาติดราขการอย่างทั่วถึง ๓. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกๆด้าน ส่วนข้อที่อื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านปิยวาจา ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = ๓.๖๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับปานกลาง ๓ ข้อ คือ ๑.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจ ๒.เจ้าหน้าที่แสดงอาการพึงพอใจที่ได้ให้บริการต่อประชาชน ๓. เจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ(จิตใจที่จะช่วยเหลือ)กับประชาชนผู้มาติดต่อ ส่วนที่อื่น อยู่ในระดับมาก

ด้านอถถจริยา ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ๓ ข้อ คือ ๑.เจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อราชการแสดงความเต็มใจที่ให้บริการแก่ประชาชน ๒. เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ๓ ข้อ คือ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วย

ความโปร่งใส ๓. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยตรงไปตรงมาแก่ประชาชนที่มารับบริการ ส่วนข้ออื่น อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนคร สวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

อาชีพ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานและด้านอัตถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทาน ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ในด้าน ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา สรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลังสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านทาน

- ๑.เจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดช่องทางสำหรับผู้สูงอายุไว้ในขณะที่ประชาชนมาใช้บริการ
- ๒.เจ้าหน้าที่ไม่มีน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ
- ๓.ในการให้บริการประชาชนยังขาดการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในด้านของการต้อนรับในด้านของการสละเวลาเมื่อเกินเวลาในการให้บริการอยู่

ด้านปิยวาจา

๑. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนต่างๆแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ
๒. บางครั้งในการให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากจนทำให้เจ้าหน้าที่พูดจาคอยไม่ดีเลย
๓. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมาคุยกับประชาชนที่มาใช้บริการ

ด้านอตถจริยา

๑. การให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเสียสละประโยชน์ส่วนรวมมากนัก
๒. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจและไม่คอยยิ้มแย้มให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยทุ่มเทในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ

ด้านสมานัตตตา

๑. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีอัธยาศัยไมตรีกับประชาชนที่มาใช้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ยังเลือกปฏิบัติการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการในบางครั้ง
๓. การให้บริการเจ้าหน้าที่ยังมีการแบ่งชนชั้นวรรณะอยู่เป็นบางครั้ง

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
๑ . ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน		✓
๒ . ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน	✓	
๓ . ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน	✓	
๔ . ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน		✓
๕ . ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน	✓	

จากตารางที่ ๕. ๒๐ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประชาชนที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านทาน ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านปิยวาจา ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านอรรถจริยา ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสมานัตตตา ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ผลการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระณพวร โฆสิตธมโม (โทวาท)**^๑ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ๓ ข้อ คือ ๑.เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่มาติดราชการเป็นอย่างดี ๒. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาติดราชการอย่างทั่วถึง ๓. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกๆด้าน ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)**^๒ ได้ให้ความหมายของคำว่า ทาน หมายถึงให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ต้นจันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์^๓ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบาล เทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบาล เทศบาลในประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับปานกลาง ๓ ข้อ คือ ๑. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจ ๒. เจ้าหน้าที่แสดงอาการพึงพอใจที่ได้ให้บริการต่อประชาชน ๓. เจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ(จิตใจที่จะช่วยเหลือ)กับประชาชนผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ

^๑พระณพวร โฆสิตธมโม (โทวาท), “ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตาม หลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^๒พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมญูชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^๓ต้นจันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบาล เทศบาลในประเทศไทยวิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๕๑.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)^๔ ได้ให้ความหมายของคำว่า ปิยวาจา หมายถึง การพูด ถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาด กระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือกหรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวานและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระณปวร โสสิตธมฺโม (โหวท)**^๕ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของประชาชน ต่อการบริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของประชาชน ต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนอนามัยในเขตอำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ใน ระดับมากทุก ด้าน

ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ที่ว่าการอำเภอดงตาล จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ๓ ข้อ คือ ๑. เจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อราชการ แสดงความเต็มใจที่ให้บริการแก่ประชาชน ๒. เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่ง สอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวริโย**^๖ ได้ให้ความหมายคำว่า อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนช่วยกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุง ส่งเสริมในด้านจริยธรรมและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปณณธร เอียรชัยพลกษ**^๗ ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับ บมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก เกือบทุกด้าน

ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคห วัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงตาล จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับปานกลาง ๓ ข้อ คือ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน

^๔พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๑ - ๗๕.

^๕**พระณปวร โสสิตธมฺโม (โหวท)**, “ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^๖พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวริโย, “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนว พระพุทธศาสนา ,” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** , (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, ๒๕๓๙). หน้า ๑๑๙.

^๗**ปณณธร เอียรชัยพลกษ**, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓๒.

ด้วยความโปร่งใส ๓. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างตรงไปตรงมา แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ **สิริวัฒน์ ศรีเครือตง, ผศ.ดร.**^๘ ได้ให้ความหมายคำว่าสมานัตตา คือ ความมีตนเสมอ คือทำตัวให้เข้ากันได้ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัวร่วมสุขร่วมทุกข์กันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระณปวร โฆสิตรมโม (โทวาท)**^๙ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนามัยในเขตอำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงพญา จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้านสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงพญา จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงพญา จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **รภัสสา พานิกุล**^{๑๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของ รัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงพญา จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงพญา จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ **พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์**

^๘สิริวัฒน์ ศรีเครือตง, ผศ.ดร., “การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสำหรับสั่งสอนสังคม ๒๐ ปีบัณฑิตวิทยาลัย”, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (มิถุนายน, ๒๕๕๑). หน้า ๗๐.

^๙พระณปวร โฆสิตรมโม (โทวาท), “ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๑๐}รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

จันทร์)^{๑๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ **พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปโน (พันธ์จันทร์)^{๑๒}** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อาชีพ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานและด้านอัตถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ **พระยุทธิภูมิ ธมมธโร (สังชาติ)^{๑๓}** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ อายุ อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

^{๑๑}พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปโน (พันธ์จันทร์), “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๑๒}พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปโน (พันธ์จันทร์), “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๑๓}พระยุทธิภูมิ ธมมธโร, การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม , **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

รายได้ต่อเนื่อง ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทาน ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ **เกษมสันต์ ขาวดง^{๑๔}** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจด้านผู้บริการและด้านสถานที่บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยจากรายได้ของผู้ใช้บริการ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแนวทาง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

๑. ในการให้บริการประชาชนนั้นควรมีการพัฒนาส่งเสริมด้าน หลักการบริการแก่ประชาชนตลอดเวลาเพื่อให้หน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้นแก่ประชาชน

๒. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและมีไมตรีจิตต่อกันเหมือนกันญาติตัวเอง

๓. ในการให้บริการประชาชนนั้นควรใช้ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานในการบริการแก่ประชาชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติซึ่งเป็นแนวทาง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

๑. ในการให้บริการแก่ประชาชนนั้นควรประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

^{๑๔}เกษมสันต์ ขาวดง, “ความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์, “วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารการศึกษา ๑), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์), ๒๕๕๗,

๒. ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้ทุกคนด้วยความเท่าเทียมกันด้วยความเสมอต้นเสมอปลายและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอไม่ถือชนชั้นวรรณะ

๓. ควรรวมการให้บริการประชาชนทุกอย่า งมาที่เดียวเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้พื้นที่ว่าอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ เป็นพื้นที่เดียวในการศึกษา สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปนั้นควรทำการศึกษา ดังนี้

๑. ควรมีการทำวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรเจาะลึกในแต่ละด้านของหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ลงไปอีก ในครั้งต่อไป

๒. ควรมีการทำวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ควรเจาะลึกในแต่ละด้านของหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ และเจ้าหน้าที่โดยกำหนด หลักธรรมอื่นเข้ามาใช้ในการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบว่าเหมือนกันหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

๓.ควรมีการทำวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยกำหนดหลักธรรมอื่นเข้ามาใช้ในการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบว่าเหมือนกันหรือมีความแต่