

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของประชาชน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยการดำเนินการตามวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕ ชุมชน จำนวน ๓๓๘ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดย (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD.) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในครอบครัว ๒๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑ มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓ ประกอบเกษตรกรรม จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖ และมีรายได้มากกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖

๕.๑.๒ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

๑) **ด้านฉันทะ** ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๒) **ด้านวิริยะ** ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๓) **ด้านจิตตะ** ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลัก อิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๔) **ด้านวิมังสา** ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านวิมังสามีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน นำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

๑) ประชาชนที่มี สถานะในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

๒) ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

๓) ประชาชนที่มี สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

๔) ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่าง ปฏิเสธสมมติฐาน

๕) ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านฉันทะ

(๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร หรือ อาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๖) ประชาชนที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านฉันทะ

(๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท, ๕,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท และ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ น้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๑.๔ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่าปัญหาอุปสรรค และนำไปสู่ข้อเสนอแนะซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรม จึงทำให้การทำงานขาดการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ เกิดความรู้สึกซ้ำซาก จำเจ ต่องานใน

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการทำงานที่เฉื่อยชาไม่กระตือรือร้น บุคลากรไม่สู้งาน ไม่มานะบากบั่นและขาดการฝึกฝนฝีมือจึงทำให้ไม่เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง งานที่ได้รับ มักด้อยประสิทธิภาพเมื่อพบข้อบกพร่องของงานแต่ไม่นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ครั้งต่อไป ทำให้มักเกิดข้อผิดพลาดซ้ำซาก เจ้าหน้าที่ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามความเคยชินและความสะดวกสบายของตนเองเป็นส่วนใหญ่ การปฏิบัติงานขาดความทุ่มเท ทั้งร่างกายและแรงใจ เนื่องจากเกิดความเลื่อมล้ำทางผลตอบแทนที่ได้รับและขวัญกำลังใจ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร คือให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานโดยการประยุกต์ใช้หลักธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การบริหารจัดการงานควรมีรูปแบบใหม่ๆบ้าง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความท้าทายในงานและเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน สร้างวัฒนธรรมใหม่ๆ ให้บุคลากรเกิดความวิริยะ ทำงานด้วยความอดทน มีกิจกรรมกระตุ้นการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ควรตั้งเป้าหมายและความมุ่งมั่นเป้าหมายแห่งความสำเร็จ งานที่ดำเนินการอยู่ให้จิตใจจดจ่อในงาน สร้างกิจกรรมสานความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำเสมอ ส่งเสริมฝึกอบรมให้แก่บุคลากรอยู่เสมอซึ่งจะทำให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูล การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาชนส่วนใหญ่มองเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขาดความกระตือรือร้น ความเต็มใจ ไม่มีความมุ่งมั่นในการที่จะให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู* ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา” พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปี ถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เช่า เป็นการเช่ารายเทอม และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านรักษาความปลอดภัยหอพักมีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และการบริการเสริมภายในหอพักตามลำดับ

*วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑).

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

๑. ด้านฉันทะ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอริยาบท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านฉันทะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความพอใจในการทำงานที่ทำ มีความเบื่อหน่ายต่องานในหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายที่ต้องการความเร่งด่วน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ บวร แก้วราช^๒ ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้อิทธิบาท ๔ ในงานที่ทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา พ.ศ. ๒๕๔๘” จากการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อิทธิบาท ๔ ในมหาวิทยาลัยนี้ เพราะมีความสนใจและต้องการทำงานให้สำเร็จตามกำหนดด้วยตนเอง ด้านการนำหลักอริยาบท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น บุคลากรได้นำหลักธรรมนี้มาใช้มากที่สุด เช่นพอใจในการปฏิบัติงานและพอใจในภาระงาน (ฉันทะ) การไปทำงานทุกวันเพื่อให้งานสำเร็จตามความมุ่งหมายและการพยายามทำงานเพื่อขึ้นทุกวัน (วิริยะ) การพัฒนาตนเองให้เข้ากับงาน การไม่คิดเปลี่ยนหน้าที่ การทำงานด้วยความตั้งใจมั่น ไปทำงานและกลับจากที่ทำงานตรงเวลา (จิตตะ) นอกจากนั้น ต้องทบทวนงานก่อนทำงานและไตร่ตรองที่ทำแล้วทุกครั้ง การคิดก่อนพูดกับเพื่อนร่วมงานและการตรวจสอบภาระงานก่อนกลับบ้านทุกครั้ง (วิมังสา) และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุนได้แก่การศึกษาความสัมพันธ์กับการนำหลักอริยาบท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานส่วนปัจจัยที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์กัน

๒. ด้านวิริยะ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอริยาบท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านวิริยะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ยังขาดความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานเนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร เช่น บุคลากรภายในองค์กรไม่มีความกระชุ่มกระชวย อ่อนล้า ไม่เข้มแข็งอดทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธพร วีรสิทธิ์^๓ ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอริยาบท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอริยาบท ๔ ของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอริยาบท ๔ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีองค์ประกอบด้านวิริยะ และด้านวิมังสาอยู่ในระดับสูงและ

^๒ บวร แก้วราช . “การใช้อิทธิบาท ๔ ในงานที่ทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา พ.ศ. ๒๕๔๘”, รายงานการวิจัย, (สถาบันวิจัยญาณสังวร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

^๓ พัทธพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอริยาบท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖).

มีองค์ประกอบด้านฉันทะและจิตตะอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคมที่มีลักษณะของเขตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสาไม่แตกต่างกัน

๓. ด้านจิตตะ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านจิตตะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับการใช้เครื่องมือสื่อสารหรือ social network มากเกินไปจนทำให้ไม่สนใจการทำงานและบางครั้งปฏิบัติงานด้วยความเหม่อลอย ไม่รับรู้ในสิ่งที่ตนกำลังดำเนินการอยู่ เมื่อเกิดปัญหาก็หาสาเหตุของปัญหาไม่ได้เนื่องจากไม่ได้ตั้งสติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดารานี สิทธิพงศ์^๕ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีคณะกรรมการชุมชนใน ๗ ชุมชน ของเทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหิรีจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการชุมชนมีการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้ฉันทะ (ความพอใจ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการใช้ฉันทะ (ความพอใจ) ด้านการใช้จิตตะ (ความเอาใจใส่ในงาน) ด้านการใช้วิริยะ (ด้านความเพียร) ด้านการใช้วิมังสา (การใช้ความรู้) ตามลำดับ

๔. ด้านวิมังสา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านวิมังสาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงานเมื่อพบข้อบกพร่องของงานแต่ไม่นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป ทำให้มักเกิดข้อผิดพลาดซ้ำซาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาตรี แนวจำปา^๖ ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” พบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก สำหรับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

^๕ดารานี สิทธิพงศ์, “ผลสัมฤทธิ์ของการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙).

^๖ชาตรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่า สถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย มีเพียงประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านฉันทะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

๑) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี สถานะในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทำงานในหน้าที่ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน รวดเร็ว ถูกต้องเต็มความสามารถให้บริการที่ดีแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ มีทิพย์^๒ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน :ศึกษาเฉพาะกรณี กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑(Commando) กองทัพอากาศ พบว่า อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยจุดใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (อัตราเงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ) ระดับชั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ

๒) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามโครงการ และระเบียบที่องค์กำหนดไว้แม้งานที่ทำงานจะต้องใช้เวลายาวนานเจ้าหน้าที่ก็ทำสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาเรศ ชูยก^๓ ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบาลสานสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบาลสานสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า

^๒ขวัญใจ มีทิพย์, “ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓).

^๓ดาเรศ ชูยก, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบาลสานสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔).

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมตำบลสามพันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน การประสานงานภายในทีม การได้รับการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

๓) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ตรวจตราดูแลความเรียบร้อยของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ ขณะปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานตลอดเวลาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญชู รัตติจินากร, พ.ศ.๖๕ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ “ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษาผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

๔) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มักใคร่ครวญ ถึง ผลดี – ผลเสีย ที่จะเกิดขึ้นเพื่อวางแผนการทำงานแก่องค์กรในการให้บริการแก่ประชาชน แม้ว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว แต่เจ้าหน้าที่เห็นว่าต้องพยายามทำให้ได้ขึ้นอีก ในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ เกิดผล^๕ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขึ้น

^๕บุญชู รัตติจินากร, พ.ศ.๖๕, “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาล ทองหล่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, (สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

^๖วันวิสาข์ เกิดผล, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๖).

สูงสุด และขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านฉันทะแตกต่างกันซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อถึงเวลาทำงานแม้งานที่ทำงานจะมีอุปสรรคต่างๆ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต แก้วรากมุข^{๑๑} ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงรายผลการศึกษพบว่า ๑. ด้านเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ๑-๔ ปี ๒. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับสูง ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม ๑-๒ ครั้ง ในด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมีความรู้มาก ความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานการปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการตัดสินใจ ด้านการบริหารงบประมาณและด้านการประเมินผล ๔.ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษารายได้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน

๖) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านฉันทะแตกต่างกัน ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีสติควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างดี มีบางครั้ง เจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน จนลืมทำภารกิจส่วนตัว เจ้าหน้าที่มักใคร่ครวญ ถึงผลดี - ผลเสีย ที่จะเกิดขึ้นเพื่อวางแผนการทำงานแก่องค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐณี เลิศเรืองเจริญ^{๑๒} ได้วิจัยเรื่อง “การใช้อิทธิ

^{๑๑}สาธิต แก้วรากมุข, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖).

^{๑๒}ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ, “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” , สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

บาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลมหาชัย ๒ ที่มีเพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการใช้อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้หลักอิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีการใช้หลักวิมังสาในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑) ผู้บริหารสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนโดยประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนา เช่น อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสาประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต เพื่อเป็นบรรทัดฐานการบริหารหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ

๒) ควรให้การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมแก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ปรับเปลี่ยนคนให้เหมาะสมกับงาน เพิ่มการมีส่วนร่วมในการแสดงออกถึงวิสัยทัศน์ของบุคลากร

๓) สำนักงานเขตบางซื่อต้องมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนให้บริการโดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการที่มาจากหลากหลายอาชีพ อายุ และความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีความอดทนเป็นอย่างสูง มีการสร้างจิตสำนึกการให้บริการอยู่เสมอทำงานด้วยความสุขหรือมีใจรักในหน้าที่การงานมากกว่าทำงานตามหน้าที่ ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่องานการให้บริการ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑) สำนักงานเขตบางซื่อ ควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการกับผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เพื่อสร้างความประทับใจและไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการรอรับบริการ อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และควรจัดฝึกอบรมด้วยการให้ความรู้เรื่องการจราจรด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยการเสียสละประโยชน์ส่วนตนแต่ยึดหลักประโยชน์สุขส่วนรวม

๒) สำนักงานเขตบางซื่อ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีบริการ One Stop Service จุดบริการเดียวเบ็ดเสร็จ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่แบ่งแยกการให้บริการหรือเลือกปฏิบัติงานเฉพาะหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๓) สำนักงานเขตบางซื่อ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องด้านงานการให้บริการโดยยึดหลักอิทธิบาท ๔ ในด้านฉันทะ การให้บริการด้วยความเต็มใจและพอใจในหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ด้านวิริยะ ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูล ด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความอดทน

ต่อแรงกดดัน ด้านจิตตะ การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ด้วยความเอาใจใส่ ด้านวิม้งสา ให้เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบ ไตร่ตรองการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นທີ່ประทับใจของประชาชน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑) ควรทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๒) ควรทำการศึกษาวิจัยวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศกิจของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๓) ควรทำการศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๔) ควรทำการศึกษาวิจัยการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๕) ควรทำการศึกษาวิจัยการบริหารการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร