

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนต่อ การบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดย ใช้ตารางสำเร็จรูป และสูตรคำนวณ ของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นทางสถิติ ๐.๐๕ เชื่อถือได้ร้อยละ ๙๕ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน ๓๘๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเอง มีความเชื่อมั่น ๐.๙๖ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test, F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓ มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลบางกะไหมากกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑

และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา และด้านอัตถจริยา พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านทาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ โดยพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ คณะกรรมการบริหาร อบต.ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการระหว่างการรอคอย เช่น สถานที่รองรับผู้ มาใช้บริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ โดยพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่พูดจาในสิ่งที่ประชาชนผู้มาใช้บริการฟังแล้วรู้สึก สะเทือนใจ น้อยใจ หรือคับแค้นใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑

๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ โดยพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนได้รับประโยชน์จากแผนพัฒนาและโครงการต่าง ๆ ของ อบต. และตรงตามความต้องการของชุมชน ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ โดยพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปฏิบัติตนกับประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนด้วยความเป็นกันเอง อย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙

๕.๑.๓ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามสถานภาพบุคคล คือ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลบางกะไห สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($t=-0.09$, $Sig=0.36$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒. อายุ ประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกัน ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F=2.51$, $Sig=0.37$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยทุกด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓. ระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F=1.87$, $Sig=0.59$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ในทุกด้าน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔. อาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F=2.05$, $Sig=0.70$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ในทุกด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F=1.61$, $Sig=0.18$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ในทุกด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลัก สังกัด ๔ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๖. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลบางกะไห ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลบางกะไห มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F=2.37$, $Sig=0.52$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ในทุกด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลบางกะไห ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักสังกัด ๔ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสัณทัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

๑. ด้านทาน

- ๑) ควรเพิ่มความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ห้องน้ำ และการบริการอย่างเต็มความสามารถ
- ๒) ควรให้คำแนะนำและปรึกษาที่เข้าใจได้ง่าย ด้วยความยินดี
- ๓) ควรเอาใจใส่ และให้บริการด้วยความจริงใจ
- ๔) ควรมีอธยาศัยไมตรีให้เป็นกันเอง แก่ประชาชนมากขึ้น

๒. ด้านปิยวาจา

- ๑) เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับประชาชน ควรแสดงออกถึงความเป็นมิตร มีไมตรีจิต
- ๒) ควรใช้วาจาที่แสดงถึงความจริงใจไม่เสแสร้งเพื่อก่อให้เกิดการยอมรับและความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน

๓. ด้านอธถจริยา

- ๑) ควรให้ความเสมอภาคช่วยเหลือประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- ๒) ต้องชวนชวนช่วยเหลือมีน้ำใจไม่นิ่งดูดา
- ๓) ควรดูแลเอาใจใส่ต่อการจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อประโยชน์ของประชาชน และ
- ๔) บำเพ็ญตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอย่างเต็มที่

๔. ด้านสมานัตตดา

- ๑) ควรแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม
- ๒) ให้ความเป็นกันเองมีอธยาศัยไมตรี
- ๓) มีความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และ
- ๔) ต้องสะดวกรวดเร็วมีความเป็นธรรม

๕.๒ อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจะอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากซึ่ง ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ให้ความสำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การช่วยเหลือแบ่งปันเสียสละ สถานที่รับรองผู้มาใช้บริการ น้ำดื่ม อากาศ พุดจา ไฟระเอนาฟิง เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก^๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ ดังนี้

๑. ด้านทาน ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไหให้ความสะดวกสบาย อำนวยความสะดวกด้านอาคาร สถานที่ ห้องน้ำและการบริการอย่างเต็มความสามารถมีอัยาศัยไมตรีให้ความเป็นกันเอง แก่ประชาชนเอาใจใส่ และให้บริการด้วยความจริงใจ สอดคล้องกับ พระภวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคโล) ได้ให้ความหมายว่า ทาน คือการให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้นย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจ โอบอ้อมอารีของผู้ให้ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แก่ผู้อื่นอยู่เสมอย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลายคนหม่อมมากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมดังที่ องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่าผู้ให้ย่อมเป็นที่รักคนหม่อมมากย่อมคบเขา^๒ และสอดคล้องกับสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึง

^๑พ.ต.สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

^๒พระเทพวรมณี (ประยุทธ์ ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒๓.

พอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน อยู่ในระดับมาก^๓

๒. ด้านปิยวาจา ประชาชนมีความพึงพอใจ องค์ประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ให้ความสำคัญต่อการแสดงถึงความเป็นมิตร และให้ความเป็นกันเอง ระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ พุดจาไพเราะ ชี้แจงด้วยถ้อยคำที่สุภาพ พุดแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรม พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ให้ความหมายของคำว่า ปิยวาจา พุดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน^๔ และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันโทราชันย์ ธงชั้น ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีหา รอกงเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่ามาก^๕

๓. ด้านอิตถจริยา ประชาชนมีความพึงพอใจ องค์ประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ให้ความสำคัญต่อการบำเพ็ญตนเพื่อประโยชน์ของเจ้าหน้าที่, ช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการ ขวนขวายช่วยเหลือมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย บำเพ็ญตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า อิตถจริยา ทำประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และแรงใจ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาละช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา ด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง^๖

^๓พ.ด.สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

^๔พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^๕พ.ท.ราชัน ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีหา รอกงเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^๖พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

๔. ด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วน ตำบลบางกะไห ให้ความสำคัญต่อการประพฤติดีที่เสมอต้นเสมอปลายต่อทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ให้ความหมายของคำว่า สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความสำคัญเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอแก่กันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน” และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ พันตรี สมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก” อรรวณ ละมุลจิตต์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและงานศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ในระดับมาก” และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ จักรพันธ์ แข่งขัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก”

^๗พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๗.

^๘พ.ต.สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

^๙อรรวณ ละมุลจิตต์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖).

^{๑๐}จักรพันธ์ แข่งขัน “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖).

๕.๒.๒ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

๑. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ไม่ได้แบ่งแยกเพศชายหญิง บุคลากรต่างให้ความสำคัญต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม และเสมอภาคกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพระครูปลัดวันชาติ วิชาติ ได้ศึกษาทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน^{๑๑}

๒. ประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ให้ความสำคัญต่อประชาชนโดยไม่จำกัดอายุให้มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยกอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูปลัดวันชาติ วิชาติ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ไม่ได้จำกัดอยู่ระดับการศึกษาของประชาชน ไม่ว่าประชาชนจะมีการศึกษาสูงหรือต่ำทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ต่างก็ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญใจ เลียดประณม ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ” ซึ่งพบว่าความผูกพันของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา พบว่ามีผลไม่แตกต่างกัน^{๑๒}

^{๑๑}พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๑๒}ขวัญใจ เลียดประณม, “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖).

๔. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ไม่ได้จำกัดอยู่ที่ อาชีพของประชาชนที่มา รับบริการ เพราะการให้บริการของประชาชนถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่ง ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ให้ความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จักรพันธ์ แข่งขัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ข องการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนของอำเภอบางปะปาลำเนาตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ไม่แตกต่างกัน

๕. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ไม่ได้จำกัดอยู่ที่รายได้ เพราะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห มุ่งให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเต็มความสามารถ ไม่ว่าจะยากดีมีจน ต่างก็เป็นหนึ่งในประชาชนที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห ต้องดูแล และเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ แข่งขัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนของอำเภอบางปะปาลำเนาตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ไม่แตกต่างกัน^{๑๓}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรมีการ กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ด้านการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นรูปธรรมสามารถและนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

^{๑๓} จักรพันธ์ แข่งขัน , “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ ”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖).

๒. ควรจัดอบรมเทคนิค วิธีการทางด้านการ บริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แก่บุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้แก่บุคลากรในการบริหารงานท้องถิ่น และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๓. ควรปลูกฝังให้บุคลากรให้มีจิตอาสาพัฒนาชุมชน รู้จักเสียสละ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของ ประชาชนในท้องถิ่น แล้วนำปัญหาที่ได้มาวิเคราะห์ แล้วกำหนดแผนนโยบายในการพัฒนาชุมชนต่อไป

๔. ควรศึกษาความต้องการของท้องถิ่นแล้วนำผลที่ได้มากำหนดนโยบาย การบริหาร เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร โดยการนำหลักหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

๒. ควรนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชน ที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ ให้เกิดการประทับใจทุกครั้งในการมารับบริการ

๓. ควรนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริหารงานกิจกรรมหลัก เพื่อให้เป็นประโยชน์กับประชาชน และสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ด้วย

๔. ควรนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และใช้บริหารงานในทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษารูปแบบการ บริหารงานควบคู่ไปกับ ให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔

๒. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๓. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลใน การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๔. ควรศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยยึดหลักธรรมอื่นๆทางพระพุทธศาสนา