

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ๒) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำนวน ๓๖๙ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน ๒๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๐ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๓ ส่วนใหญ่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๕ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๓

๕.๑.๒ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $S.D. = 0.555$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $S.D. = 0.633$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่บริการด้วยความไม่เที่ยงธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมาก

๒. ด้านอาคารสถานที่ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, $S.D. = 0.685$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการ มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมาก

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, $S.D. = 0.688$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ และมีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกเช่นปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับมาก

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig. = 0.221$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๒ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig. = 0.575$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษากันมีความเห็นต่อ

ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.271$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.141$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.158$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการ ได้ดังนี้

ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ได้ดังนี้

๑. ไม่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
๒. เมื่อประชาชนสอบถามแต่เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ
๓. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำและไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เป็นธรรม ไม่บริการด้วยความเที่ยงธรรม
๕. บางวันมีประชาชนมาใช้บริการมากทำให้เก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการ และห้องน้ำไม่เพียงพอและไม่สะอาด
๖. ไม่มีระบบบัตรคิว ทำให้การบริการไม่เป็นธรรม
๗. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๑. ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวาน มาคอยให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ
๒. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม ขวนขวายช่วยเหลือในการเขียนคำร้อง คำแถลงและบริการอื่นๆ รวมทั้งระเบียบข้อกฎหมายของ อบต.
๓. ให้ความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม
๔. วันมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเตรียมเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการไว้และควรดูแลห้องน้ำให้สะอาดเสมอ

๕. ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิดเพื่อความเสมอภาคแก่ประชาชน

๖. ต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๕๕$, $S.D.=๐.๕๙๙$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี ใจชื่อตรง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านการให้บริการ ส่วนอีก ๒ ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง^๑ น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของเพิ่มศักดิ์ อินทสร ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่าคณพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมากด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน^๒ และน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิตดา นรสิงห์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า

^๑ยุวดี ใจชื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^๒เพิ่มศักดิ์ อินทสร, “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ผลการศึกษาคความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^๗ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาราณียธรรม คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^๘ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สมหมาย บัวจันทร์,พันธุ์** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตมา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้การบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้าน

^๗พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^๘อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

คุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีคุณค่า

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๕๖$, $S.D.=๐.๖๓๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่บริการด้วยความไม่เที่ยงธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ยุวดี ใจชื่อตรง** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ^๖ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เพิ่มศักดิ์ อินทสร** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่าคณาธิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก^๗ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อารมณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสธารณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

^๕ สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^๖ ยุวดี ใจชื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^๗ เพิ่มศักดิ์ อินทสร, “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ประทับมอญให้ตรงกัน ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มาใช้บริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย

๒. ด้านอาคารสถานที่ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$, $S.D.=0.689$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการ มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี ใจซื่อตรง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดย

“อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

๙ สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง^{๑๐} และสอดคล้องกับงานวิจัยของ**เพิ่มศักดิ์ อินทรโร** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา” พบว่าคณพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยาด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก^{๑๑}ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาราณียธรรม คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๑๒}ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ไต้วัจย**เรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและ

^{๑๐}ยุวดี ใจซื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๑๑}เพิ่มศักดิ์ อินทรโร, “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

^{๑๒}อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

อุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๑๓}

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๕๗$, S.D.=๐.๖๘๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ และมีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกเช่นปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ยุวดี ใจชื่อตรง** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง^{๑๔} และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตดา นรสิงห์** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก^{๑๕} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบร** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

^{๑๓} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๑๔} ยุวดี ใจชื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๑๕} พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

สาธารณะขององค์กร การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโกลี คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๑๖} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๑๗}

^{๑๖} อารณรัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๑๗} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน (Sig.=๐.๒๒๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เพิ่มศักดิ์ อินทสร** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยาจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน^{๑๘} และน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตดา นรสิงห์** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” ความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^{๑๙} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบร** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคิ คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของ

^{๑๘}เพิ่มศักดิ์ อินทสร, “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่), ๒๕๕๐.

^{๑๙}พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

กันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๒๐} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้ จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนา กำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๒๑}

ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๕๗๕) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของเพิ่มศักดิ์ อินทสรโร ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยาจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน^{๒๒} และน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิตตา นรสิงห์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของ

^{๒๐} อารณรัตน์ เลิศไพบรอต, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๒๑} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๒๒} เพิ่มศักดิ์ อินทสรโร, “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” ความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^{๒๓} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสภาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสภาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความสอดคล้องต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๒๔} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึง

^{๒๓}พนิตตา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๒๔}อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๒๕}

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๒๗๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**เพิ่มศักดิ์ อินทรโร** ศักขิวิทย์เรื่อง “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยาจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน^{๒๖}และน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พนิตดา นรสิงห์** ศักขิวิทย์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” ความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^{๒๗}ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาธารณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคิ คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ

^{๒๕} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๒๖} เพิ่มศักดิ์ อินทรโร, “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

^{๒๗} พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

สว่นไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๒๘} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตยา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๒๙}

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๑๔๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**เพิ่มศักดิ์ อินทสร** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยาจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน^{๓๐} และน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พนิตตา นรสิงห์** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของ

^{๒๘} อารณรัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๒๙} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๓๐} เพิ่มศักดิ์ อินทสร, “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” ความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^{๓๑} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสภาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสภาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๓๒} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึง

^{๓๑}พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๓๒}อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๓๓}

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๑๕๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เพิ่มศักดิ์ อินทรโร** ศักขิวิทย์เรื่อง “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยาจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน^{๓๔} และน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตดา นรสิงห์** ศักขิวิทย์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” ความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^{๓๕} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบร** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาธารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาธารณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโกลี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ

^{๓๓} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๓๔} เพิ่มศักดิ์ อินทรโร, “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

^{๓๕} พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

สว่นไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๓๖} ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตดา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๓๗}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมวัฒนธรรมความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อทุกคน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะให้เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเดียวกัน อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

^{๓๖} อารณรัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๓๗} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้งชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร นำไปสู่ความผาสุก

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารจากประชาชน กับเจ้าหน้าที่ผ่านเครือข่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้บุคคลที่เข้ามาทำการติดต่อธุระกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่เสมอๆ เช่น กำนัน,ผู้ใหญ่บ้าน,สมาชิกสภา อบต.,หัวหน้าชมรมหรือหัวหน้ากลุ่มต่างๆที่ทาง อบต.จัดตั้งขึ้น เป็นตัวกลางในการสื่อสารในการที่ต้องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้ประชาชนกล้าแสดงออกทางความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การทำประชาคมในแต่ละหมู่บ้าน,การเขียนข้อเสนอแนะใส่ลงในกล่องข้อคิดเห็นที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จัดไว้

๕. องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่เอารัดเอาเปรียบ และมีความเสมอภาคต่อกัน มีน้ำใจกว้างขวาง เสียสละแบ่งปันสิ่งของแม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๖. องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน ไม่ยึดถือความคิดเห็น หรือทัศนคติของตนเป็นใหญ่ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่เสมอ มีความเห็นชอบร่วมกัน ยอมรับในหลักการหรือความถูกต้องอันเดียวกัน

๗. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างขวัญและกำลังใจทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการบริการสาธารณะ เพื่อให้เป็นกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่ได้ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือกิจการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และชุมชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาแผนงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

๒. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงหน้าที่ในการบริการประชาชนโดยยึดหลักการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ คือ ช่วยเหลืออย่างโอปปาติกะ ให้บริการด้วยจิตไมตรี สุภาพ อ่อนโยน กระตือรือร้นเต็มใจช่วยเหลือประชาชน วางตนเหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย ในการปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๓. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาสถานที่ให้บริการ อย่างเป็นระเบียบ มีความสะอาดเรียบร้อยและสวยงาม เป็นการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

๔. ในการให้บริการประชาชนควรจัดปายให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ไว้ อย่างชัดเจน เป็นปัจจุบันหรือจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. ในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

๖. ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์และอนุเคราะห์ในสิ่งที่ก่อประโยชน์ให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๗. ในการให้บริการประชาชนควรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ ประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นด้านการให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและความไว้วางใจจากประชาชน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. นำหลักธรรมมาใช้ในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการให้บริการในพื้นที่อื่น

๒. ศึกษาผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

๓. ทำการศึกษาวิจัยตามสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานเอกชน เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

๔. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด