

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนและ ๔) พัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ประชาชนจากการมาใช้บริการตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๒,๐๐๐ คนต่อเดือน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๒ คน จากนั้นจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สารสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ และมาใช้บริการ ๑ - ๓ ครั้ง จำนวน ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๕$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทาน ปิยวาจาและสมานัตตตา อยู่ในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดดังนี้

๑) ด้านทาน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๓$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๔๗$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันต่อเวลา

๒) ด้านปิยวาจา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๗$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๑$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๔๕$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนเสมอ

๓) ด้านอัตถจริยา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๔$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๙๓$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน อธิบายด้านเอกสารที่ใช้ในราชการ อธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้องด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๖๖$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนทุกครั้งที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๓$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๔๗$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน จากการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

ปัญหา

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทานเกี่ยวกับปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการจำนวน ๗ คน และปัญหาเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการทำงานในแต่ละขั้นตอนนานเกินไป จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ เพิ่มมากขึ้น จำนวน ๕ คน และควรลดขั้นตอนหรือใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนให้น้อยลง จำนวน ๓ คน

๒) ด้านปิยวาจา

ปัญหา

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปิยวาจา ปัญหาปัญหาการให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่บางคนใช้อารมณ์ในการให้บริการ จำนวน ๑๒ คน และปัญหาการพูดจาที่ไม่ไพเราะ จำนวน ๙ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปิยวาจา คือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำต่างๆ ที่ชัดเจนและรู้จักระงับอารมณ์ขณะให้บริการ จำนวน ๑๒ คน และควรพูดจาให้ไพเราะอย่างสม่ำเสมอจำนวน ๙ คน

๓) ด้านอรรถจริยา

ปัญหา

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยา คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนยังให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้ไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน ๓ คน และปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยา ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำต่างๆ จำนวน ๓ คน และเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้นจำนวน ๓ คน

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหา

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตา คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน จำนวน ๔ คน และปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้เกียรติผู้มารับบริการ จำนวน ๑ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตาเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและให้คำแนะนำที่เหมือนกัน จำนวน ๔ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่ควรให้เกียรติผู้มารับบริการอย่างจริงใจ จำนวน ๑ คน

๕.๑.๕ แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

พบว่า การให้บริการในด้านทานนั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดถึงการชี้แจงสิ่งต่างๆ ที่ประชาชนสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในด้านเอกสาร ซึ่งมีความยุ่งยากเพราะต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก การให้คำแนะนำแก่ประชาชนจึงถือเป็นการให้ทานด้วยอย่างหนึ่ง

๒) ด้านปิยวาจา

พบว่า ปิยวาจาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก คำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยคำพูดที่เป็นมิตรและเต็มใจที่จะแนะนำต่างๆ และที่สำคัญคำพูดทุกคำพูดนั้นต้องแสดงถึงความจริงใจ ไม่พูดเท็จหรือพูดเพียงเพื่อให้พ้นหน้าที่ไปเท่านั้น

๓) ด้านอรรถจริยา

พบว่า หลักอรรถจริยานั้นเป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสาเพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่างๆ อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านความคิดและการกระทำ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อมุ่งประโยชน์ให้กับผู้อื่นอย่างแท้จริง

๔) ด้านสมานัตตตา

พบว่า หลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ความเท่าเทียมทางสิทธิในการรับบริการมีเสมอเหมือนเท่ากันทุกคน การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้เป็นความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนมากที่สุด เพราะประชาชนจะไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังค

วัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพในระดับหนึ่ง และหากมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ อาจทำให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

๑) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ด้านทาน ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.53 =$ มาก) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งความตั้งใจในการให้บริการนั้นเป็นการให้ทานอย่างหนึ่งเช่นกัน ซึ่งถือได้ว่าการให้ทานด้วยการให้บริการอย่างตั้งใจนั้น ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรกมล ชูบุญลงษ์**^๑ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วนและเพิ่มช่องการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านทานนี้เป็น การให้บริการประชาชนด้วยการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ ตลอดถึงคอยชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความกระจ่างในข้อมูลต่างๆ และให้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีการอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความเสียสละช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการด้านต่างๆ ที่ประชาชนส่วนใหญ่แล้วไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ โดยเฉพาะงานด้านเอกสารที่ต้องอาศัยการแนะนำที่ดี เป็นขั้นเป็นตอนจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือได้ว่าการสร้างความเข้าใจที่ดีจนสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องนั้น เป็นการให้ทานอย่างหนึ่งเช่นกัน

๒) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.50 =$ มาก) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดินจังหวัดลำพูนนั้นเป็นไปตามหลักปิยวาจา คือมีการพูดจาที่สุภาพ ไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งถือได้ว่าหลักปิยวาจานี้มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะเป็นขั้นตอนแรกของการให้บริการซึ่งจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นสิ่งเริ่มต้นของการให้บริการที่ดีที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธโม (พริมนิวงศ์)**^๒ ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของ

^๑ พรกมล ชูบุญลงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๒ พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธโม (พริมนิวงศ์), **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก**, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก " ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้าน ปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อมและจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกใจประชาชนและสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านปิยวาจาเป็นการพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ แสดงถึงความไม่เกรงใจ ไม่พูดเท็จ ก้าวร้าว หยาบคาย การพูดที่เป็นปิยวาจาต้องพูดออกมาจากใจจริง ไม่มีความเสแสร้งแกล้งพูด ปิยวาจาเป็นการพูดที่ไม่ต้องลงทุนใดๆ เลย ใช้เพียงความจริงใจเท่านั้นในการพูด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องใช้หลักการพูดที่เป็นปิยวาจาในการให้บริการ เพราะคำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นเป็นที่ชื่นชอบของคนทั้งหลายอยู่แล้ว ปิยวาจาเป็นคำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพนุ่มนวล ซึ่งต่างจากคำพูดวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่น่าฟัง การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาในการให้บริการนั้น ย่อมก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ เพราะทุกคนย่อมคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นข้าราชการนั้น จะต้องมิมีปิยวาจาที่ดี ให้บริการแก่ประชาชนด้วยคำพูดที่ไพเราะ และหากเจ้าหน้าที่มิมีปิยวาจาแล้วนั้น ประชาชนที่มารับบริการก็จะมีปิยวาจาตามไปด้วย แต่หากประชาชนที่มารับบริการไม่มีปิยวาจา เจ้าหน้าที่ก็ต้องมีปิยวาจาตอบกลับไป เพราะเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ในการให้บริการ จึงต้องทำหน้าที่ให้บริการอย่างสุดความสามารถ จึงจะทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการและผู้อื่นได้

๓) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน อธิบายด้านเอกสารที่ใช้ในราชการ อธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง ($\bar{X} = 3.93 =$ มาก) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักสมานัตตตาและมีความเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง ซึ่งการให้บริการด้วยหลักอัตถจริยานี้เป็นการทำด้วยจิตอาสาในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการมุ่งประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^๓** ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ คอยช่วยเหลือการติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ คอยช่วยอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนในการ

^๓ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ , “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ” ,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ดำเนินการด้านเอกสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การให้บริการด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการที่อาศัยจิตอาสาเป็นหลักในการให้บริการ เพราะถือว่าเป็นการช่วยเหลือที่บางครั้งอาจนอกเหนือไปจากหน้าที่หลักที่ทำอยู่ เช่น การช่วยเหลือด้านการแนะนำการรวบรวมเอกสารต่างๆ การนำไปติดต่อกับฝ่ายต่างๆ เป็นธุระช่วยจัดเรียงเอกสารให้ครบถ้วน เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินนั้นจะเน้นในเรื่องของเอกสารหลักฐานเป็นสำคัญ เพราะเป็นธุรกรรมที่ต้องใช้เอกสารของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้เกิดความสับสนแก่ประชาชนได้ จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือดำเนินการด้านเอกสารต่างๆ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่นอกเหนือไปจากภาระหน้าที่ที่ทำอยู่แล้ว แต่ด้วยจิตอาสาที่ดีของเจ้าหน้าที่จึงทำให้การช่วยเหลือต่างๆ เป็นไปด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

๔) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.52 =$ มาก) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีเป็นไปตามหลักสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือได้ว่าการให้บริการด้วยหลักสมานัตตตานี้เป็นความสำคัญที่จะสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่มาใช้บริการ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้บริการด้วยความลำเอียง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความเท่าเทียมกันในรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิวพร สัจจวัฒนา**^๔ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม มีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ หลักสมานัตตตานี้เป็นหลักที่สร้างความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ประชาชน ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการจากรัฐโดยไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นทางสังคม ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนควรตระหนักอยู่แล้วว่าควรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน เสมอภาค ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติในการให้บริการ ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการย่อมมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่มีการแซงลำดับก่อนหลัง ให้บริการไปตามบัตรลำดับที่ได้ให้ไว้ และให้บริการด้วยความเสมอภาคกันสำหรับคนทุกชนชั้นฐานะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีหลักสมานัตตตาประจำใจและให้บริการด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสม่ำเสมอ วางตนให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือข้าราชการของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงอยู่แล้ว ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องใช้หลักสมานัตตตาในการสร้างความ

^๔ ศิวพร สัจจวัฒนา, “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

เชื่อมั่นศรัทธาให้เกิดขึ้นกับระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุด และเป็นการสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการอีกด้วย

๕) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน)^๕ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า เพศไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน เพราะปัญหาต่างที่เกิดขึ้นจากเรื่องที่ดินนั้นย่อมเหมือนกัน ทั้งชายและหญิง การมาขอรับบริการจึงมาด้วยปัญหาหรือสาเหตุเหมือนกัน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็ต้องให้บริการที่เหมือนกันด้วย ความแตกต่างในการให้บริการที่แยกเพศชาย หญิง นั้นจึงไม่มี การให้บริการต่างๆ ขึ้นอยู่กับปัญหาที่ประสบมากกว่าให้บริการไปตามความเป็นชายหรือหญิง ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเพศชายหรือหญิงก็มีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่รัฐ จึงทำให้เพศไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

๖) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ ภูผากพันธุ์พงษ์^๖ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม)” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า อายุไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน เพราะอายุไม่ได้เป็นตัวกำหนดปัญหาการมาขอรับบริการเลย ถึงแม้จะมีช่วงอายุอยู่ในระดับใดก็ประสบปัญหาเหมือนกัน แต่อาจมีแตกต่างกันบ้างในเรื่องของผู้เยาว์หรือผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ที่ต้องมีผู้ปกครองหรือผู้รับรองในการทำนิติกรรมใดๆ ก็ตามเกี่ยวกับที่ดิน แต่ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกัน

๗) จากการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์^๗ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี

^๕ พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๖ สุภารัตน์ ภูผากพันธุ์พงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม)”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

^๗ สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูง ย่อมมีความคาดหวังในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องเป็นไปในทางที่ดีและพึงปรารถนา มีการให้บริการที่รวดเร็วตามระบบขั้นตอน และต้องสนองตอบต่อความต้องการได้อย่างทันท่วงที แต่หากเป็นผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ไม่สูงนักก็อาจไม่มีความคาดหวังใดๆ มากเกี่ยวกับการให้บริการ แต่จะคาดหวังผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการให้บริการมากกว่าว่าจะสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ แต่ระดับการศึกษาก็ไม่ได้เป็นตัวกำหนดรูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐแต่อย่างใด เพียงแต่เป็นความคาดหวังของผู้มารับบริการเองว่าควรต้องเป็นเช่นนั้นเช่นนี้ จึงทำให้ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน

๘) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ นิลจินดา^๔ ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ อาชีพใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ดิน ย่อมมีความคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ค่อนข้างสูงในแง่ของการให้บริการที่เอื้อต่อธุรกิจของตน แต่หากเป็นประชาชนทั่วไปที่มารับบริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่ดินทั่วไป เช่น การโอน การซื้อขาย การมอบกรรมสิทธิ์ เป็นต้น ย่อมมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะให้บริการด้วยความเป็นธรรมและสามารถทำธุรกรรมได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยาก และด้วยเหตุผลนี้ การให้บริการของเจ้าหน้าที่จึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกรณี ความรวดเร็วหรือความล่าช้าในการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับระเบียบขั้นตอนการให้บริการหรือการดำเนินการด้านเอกสารมากกว่า ซึ่งบางครั้งอาจมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน ประกอบกับสถานะทางอารมณ์ของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่พึงประสงค์เท่าใดนัก คืออาจมีอารมณ์ขุ่นมัว หงุดหงิด ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการไม่เหมือนกันได้ ดังนั้นแล้ว อาชีพใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ดิน ย่อมมีความคาดหวังในเรื่องของการให้บริการที่รวดเร็วและสามารถเอื้อให้กับธุรกิจของตนได้ แต่ผู้มารับบริการที่มีอาชีพทั่วไป ความคาดหวังก็จะเป็นในเรื่องของการทำธุรกรรมที่เป็นธรรมเท่านั้น

๙) จากการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสฬส เอี่ยมสะอาด^๕ ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี

^๔ สุชาติ นิลจินดา, “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๔๔.

^๕ โสฬส เอี่ยมสะอาด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี), ๒๕๔๕.

จำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า จำนวนครั้งที่มารับบริการไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน เพราะถึงแม้ว่าจะมาใช้บริการก็ครั้งก็ตาม การให้บริการก็เป็นไปตามขั้นตอนเหมือนเดิม จะมีแตกต่างก็เพียงแต่รูปแบบในการให้บริการเท่านั้นที่อาจมีการพัฒนาให้ดีขึ้นหรือให้บริการแย่กว่าเดิม แต่ถึงอย่างไรก็ตามจำนวนครั้งที่มารับบริการที่บ่อยครั้งอาจส่งผลในแง่ของการเปรียบเทียบรูปแบบหรือประสิทธิภาพในการให้บริการได้ ซึ่งอาจมีการศึกษาวิจัยในโอกาสต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) การเสริมสร้างการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งอาจเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการหรือเอกสาร เพื่อให้การบริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒) ควรมีการอบรมพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองซึ่งอาจแสดงออกมาด้วยการพูดจาที่ไม่ไพเราะ

๓) ควรสร้างจิตอาสาให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ทุกคนในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

๔) ควรสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการที่เป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนมั่นใจได้ว่าจะได้รับความยุติธรรมในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน หากเกิดปัญหาใดๆ ก็สามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที และควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการให้บริการในกรณีจำเป็น

๒) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความไพเราะ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจส่งผลต่อคำพูดที่ไม่เป็นปียวาจาในการให้บริการแก่ประชาชนได้

๓) เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนให้มากขึ้น คอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะด้านเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้จำนวนมาก ซึ่งผู้มารับบริการอาจเกิดความสับสนและอาจทำให้เสียเวลา

๔) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับทุกคน ให้เกียรติผู้มารับบริการ และการทำงานควรมีความเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการศึกษาถึงกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเสริมสร้างการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการให้บริการในบางกรณี

๒) ควรมีการนำหลักธรรมอื่นมาประยุกต์ใช้สำหรับการให้บริการ เช่น หลักสุจริต ๓ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักอิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อให้เกิดรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๓) ควรศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการที่สามารถให้บริการประชาชนจนเกิดเป็นความประทับใจในงานบริการได้อย่างแท้จริง