

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ และ ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๕,๔๑๔ คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ทำการหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ ๓๔๙ คน จากนั้นจึงหาขนาดกลุ่มตัวอย่างและสุ่มกลุ่มตัวอย่างของประชาชนตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้านด้วยการเปรียบเทียบสัดส่วน โดยทำการสุ่มอย่างเป็นระบบ (system sampling) ด้วยวิธีการนับเรียงลำดับความถี่ของเลขที่บ้านและเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่า เอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง จำนวน ๗ รูป/คน สารสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique) ด้วยวิธีพรรณนาเป็นความเรียง

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗ มีอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔ และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้สูงกว่า ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท และ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไปมีจำนวนเท่ากันคือ มีจำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑ เท่ากัน

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๗$, S.D. = ๐.๖๐๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทาน, ด้านปิยวาจา, ด้านอิตถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับทุกมาก ดังรายละเอียดดังนี้

๑) **ด้านทาน** พบว่า ประชาชนในเขตตำบลน้ำเลา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ด้านทาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๘$, S.D. = ๐.๗๓๑) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๗๖$, S.D. = ๐.๘๘๐) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.ของท่านมีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๕๓$, S.D. = ๐.๙๙๓) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.ของท่านมีการดูแลระบบน้ำประปาที่สะอาดและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค

๒) **ด้านปิยวาจา** พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำเลา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ด้านปิยวาจา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๑$, S.D. = ๐.๖๓๖๐) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๙๓$, S.D. = ๐.๗๔๖) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๕๒$, S.D. = ๐.๙๖๙) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. กล่าวคำมั่นสัญญา ไม่รับปากให้พ้นตัวโดยไม่สนใจว่าจะทำได้ตามที่รับปากหรือไม่ อันจะทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือ

๓) ด้านอัตถจริยา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำเลา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ด้านอัตถจริยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.671) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด

($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.771) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.815) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. มุ่งเน้นการจัดสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำเลา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ด้านสมานัตตตา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.645) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.869) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีดีกับประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.877) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. ไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัยความรัก ชอบ ชัง โกรธ โลภ หลง เป็นเหตุ

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน โดยเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จากการวิจัย

พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องกว้าง จังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องกว้าง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องกว้าง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องกว้าง จังหวัดแพร่

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องกว้าง จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

ปัญหา

ประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านทานเกี่ยวกับปัญหา ระบบไฟฟ้าติดๆดับๆ ค่อนข้างบ่อย จำนวน ๑๕ คน รองลงมาปัญหาเกี่ยวกับการดูแลบำรุงระบบน้ำประปายังไม่ดีพอ จำนวน ๑๐ คน และปัญหาเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยไม่ถูกสุขลักษณะ จำนวน ๘ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทานคือ ควรหมั่นดูแลและแก้ไขระบบไฟฟ้าติดๆดับๆ ค่อนข้างบ่อย จำนวน ๑๕ คน รองลงมาควรให้การดูแลบำรุงระบบน้ำประปายังไม่ดีพอ จำนวน ๑๐ คน และ ควรจัดหาสถานที่ และวิธีการการจัดเก็บขยะที่ถูกสุขลักษณะมีจำนวนน้อยสุด จำนวน ๘ คน

๒) ด้านปิยวาจา

ปัญหา

ประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านปิยวาจาเกี่ยวกับปัญหา เจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.กล่าวคำมั่นสัญญา ไม่รับปากแล้วล่าช้า จำนวน ๑๕ คน รองลงมาปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และพนักงาน นัดหมายและไม่ซื้อตรงตามคำมั่นสัญญา จำนวน ๑๐ คน และการแจ้งการเข้าประชุมเรื่องต่างๆ ไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง จำนวน ๘ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปียวาจา คือ เจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.ควรรักษาคำมั่นสัญญา จำนวน ๑๕ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่และพนักงาน ควรนัดหมายและซื้อตรงตามคำมั่นสัญญา จำนวน ๑๐ คน และควรการแจ้งการเข้าประชุมเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจนและทั่วถึง จำนวน ๘ คน

๓) ด้านอัตถจริยา

ปัญหา

ประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านอัตถจริยาเกี่ยวกับปัญหาเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.ขาดความเอาใจใส่ในงานบางโครงการล่าช้า จำนวน ๑๕ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต. ไม่ค่อยชวนช่วยหางบประมาณมาดำเนินงานบางโครงการ จำนวน ๑๐ คน และเจ้าหน้าที่และพนักงานอบต. ไม่ค่อยเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีต่างๆ จำนวน ๘ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอัตถจริยา คือ เจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต. ควรเอาใจใส่ในงานบางโครงการที่ล่าช้า จำนวน ๑๕ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต. ควรชวนช่วยหางบประมาณมาดำเนินงานบางโครงการ จำนวน ๑๐ คน และเจ้าหน้าที่และพนักงานอบต. ควรเต็มใจสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีต่างๆ จำนวน ๘ คน

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหา

ประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านสมานัตตตาเกี่ยวกับปัญหาเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต. ไม่เอาใจใส่ในงานทุกโครงการอย่างสม่ำเสมอ จำนวน ๑๕ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต. ไม่ชวนช่วยหางบประมาณมาดำเนินงานบางโครงการอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๑๐ คน และ เจ้าหน้าที่และพนักงานอบต. ไม่เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีต่างๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีอคติจำนวน ๘ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนประชาชนในเขตอบต.น้ำเลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา คือเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต. ควรเอาใจใส่ในงานทุกโครงการอย่างสม่ำเสมอ จำนวน ๑๕ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต. ควรชวนช่วยหางบประมาณมาดำเนินงานบางโครงการอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๑๐ คน และ เจ้าหน้าที่และพนักงานอบต. ควรค่อยเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีต่างๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีอคติจำนวน ๘ คน

๕.๑.๕ แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

จากการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๗ รูป/คน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๑) **ด้านทาน** พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ด้านทานคือ การที่เจ้าหน้าที่ และพนักงานของอบต.น้ำเลา ต้องทุ่มเทพลังกายพล้งใจ สติปัญญา ในการที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการประชาชนตลอดถึงการชี้แจงปัญหาอุปสรรคบางอย่างที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน และอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำประชาคมเพื่อเสนอความต้องการและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ความจำเป็นเร่งด่วน ความต้องการของประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อเสนอในที่ประชุมใหญ่และออกเสียงประชามติร่วมกัน และบรรจุไว้ในแผนพัฒนาของอบต.น้ำเลา ต่อไป

๒) **ด้านปิยวาจา** พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ด้านปิยวาจา คือ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของเทศบาลควรให้การบริการประชาชนด้วยใจคำพูดทักทายด้วยคำไพเราะ สุภาพ ด้วยกิจกรรมการที่อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอดทนอดกลั้นในการชี้แจงแนะนำในบางเรื่องที่ประชาชนยังไม่เข้าใจเพื่ออธิบายเหตุผลต่างๆ อันก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๓) **ด้านอรรถจริยา** พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ด้านอรรถจริยาคือ เจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.ควรมีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายรับชวนช่วยหางบประมาณจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งต้องอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

๔) **ด้านสมานัตตตา** พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ด้านสมานัตตตา คือ เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลควรอุทิศตนในการทำงาน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีอคติ มีความเสมอภาค และมีความต่อเนื่องในการจัดหางบประมาณสนับสนุนในบางโครงการและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่มีความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

๕.๒.๑ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และพนักงานของอบต.ที่ให้การบริการประชาชนด้วยความเสียสละ มีการอุทิศตนให้กับงาน ด้วยความเสมอภาค และต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มุ่งแก้ไขปัญหาของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนเห็นด้วยในระดับมากกับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา สอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ รศ.ดร. ที่กล่าวว่า การให้บริการ เป็นการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วน^๑ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ดนัย วงศ์อมรวัชรพันธ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔” จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง ๒๕-๕๐ ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับ ปวส.-ปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการกับสถานพยาบาล ๑ ครั้ง และประเภทของการใช้บริการคือ ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำตัวกฎหมาย ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการบริการของสถานพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอัตถจริยา ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสถานพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนอายุมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้

^๑ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, รศ.ดร., แนวคิด ทฤษฎีและหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์, หน่วยที่ 5, รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ,[ออนไลน์].แหล่งที่มา: http://www.drmanage.com/images/pulldown_1253695845/Chapter_5.pdf[๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๘].

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความไม่แตกต่างกัน คือ ประสพการณ์ในการมาใช้บริการ^๒

๕.๒.๒ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

๑) **ด้านทาน** จากการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขาว จังหวัดแพร่ ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานและเจ้าหน้าที่ของอบต.มีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ และอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน ($\bar{X} = ๓.๗๖ =$ มาก) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลได้ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้บริการทั่วไป ให้ความรู้ และคำปรึกษาต่างๆ แก่ประชาชน โดยความต่อเนื่อง รวดเร็ว นึกถึงประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิรัช พงศ์นารักษ์** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน^๓ และสอดคล้องกับแนวคิดของ **ทศพร ศิริสัมพันธ์** ที่กล่าวว่า เป็นการให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ..การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่^๔

๒) **ด้านปิยวาจา** จากการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขาว จังหวัดแพร่ ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ($๓.๙๓ =$ มาก) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี เป็นมิตรให้บริการด้วยใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วีระ อ่ำบัว** ได้วิจัยเรื่อง

^๒ ดนัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^๓ วิรัช พงศ์นารักษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๕๐).

^๔ ทศพร ศิริสัมพันธ์, แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล, ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ ๗, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙), หน้า ๑๑๒.

“ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านทาน (การให้) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์ทำหน้าที่ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมแตกต่างกัน^๕สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการคือ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio without hatred or passion)^๖

๓) ด้านอัตถจริยา จากการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ และพนักงานของอบต. มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. ให้การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ = ๔.๐๓ = มาก) แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่และพนักงานเทศบาลที่มีความเสียสละ มีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดาย ขวนขวายช่วยเหลือ ยึดผลประโยชน์ส่วนรวมอย่างทั่วถึง เช่น เจ้าหน้าที่และพนักงานได้มุ่งเน้นการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น เป็นการแสดงน้ำใจไมตรี ไม่นิ่งดูดาย รู้จักการสงเคราะห์ประชาชน รู้จักเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว พุ่มพวงกายแรงใจในการช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาต่างๆ บางครั้งอาจมีปัญหายุ่งยากแต่อาศัยหลักการมีส่วนร่วม คือการร่วมด้วยช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันแก้ไข เป็นการสร้างความรักความผูกพันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ และพนักงานเทศบาลได้

^๕ วีระ อ่ำบัว, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^๖ พินยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887- ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๓.

เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระบัณฑิติษฐ์ ปติภูโธ (ย้อยชา)** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และประเภทของการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวม แตกต่างกัน” สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการคือ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต)** กล่าวว่าสังคหวัตถุ ๔ คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย ๑. ทาน ให้ปันคือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทาน หรือทรัพย์สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา ๒. ปิย วาจา พูดอย่างรักกันคือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูง ในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูล ๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขาคือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข ปัญหาและปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และ ๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานคือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^๔

๔) ด้านสมานัตตตา จากการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ และพนักงานของ อบต. ให้บริการด้วยความ เป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีดีกับประชาชน (๔.๑๗ = มาก) แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมในการให้บริการ ประชาชน เป็นผลมาจากการอุทิศตนในการทำงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานสามารถ ให้บริการประชาชนได้ต่อเนื่อง ทันความต้องการ ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมกันได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตตา นรสิงห์** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมี

^๓พระบัณฑิติษฐ์ ปติภูโธ (ย้อยชา), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^๔พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมบุญชีวิต ฉบับชาวบ้าน**, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันบันลือธรรม, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

ความพึงพอใจในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^๔

๕.๒.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) เพศ จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ แตกต่าง กัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการจากทางเทศบาลอย่างไม่เท่าเทียมกัน หรือเพศชาย-หญิงอาจไม่ได้รับผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นจากการวิจัยจึงบ่งชี้ให้เห็นว่าเพศเป็นอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๕ ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นนักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ปัจจัยในการเดินทางของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาไปติดต่อธุระ ความถี่ของการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยานานๆครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาอยู่ระหว่าง เวลา ๐๙.๓๑-๑๕.๓๐ น. และการรอคอยการให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาประมาณ ๑๑-๒๐ นาที ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔

^๔พนิตตา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐).

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ อายุและอาชีพมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน^{๑๐}

๒) อายุ จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อายุเป็นอุปสรรคต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา เนื่องจากเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.น้ำเลา อาจจะได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน หรือให้บริการโดยจำกัดอายุมากอายุน้อยได้ไม่ทั่วถึงและเท่าเทียมกันจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนคือมีความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พนิตตา นรสิงห์** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^{๑๑} ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

๓) ระดับการศึกษา จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ เพราะเหตุว่าประชาชนอาจมีมุมมองที่ต่างกันตามระดับความรู้ หรือการศึกษาของตนเองมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัมรินทร์ เซ็นเสถียร** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลัง ผู้มา

^{๑๐}พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์), “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๑๑}พนิตตา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐).

ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน^{๑๒}

๔) อาชีพ จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาชีพมีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ เพราะเหตุว่า ประชาชนอาจไม่นำเกณฑ์อาชีพมาใช้ในการพิจารณา ประกอบการตัดสินใจของความพึงพอใจของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน^{๑๓}

๕) รายได้ต่อเดือน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รายได้ต่อเดือนส่งผลต่อความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ เพราะเหตุว่า ประชาชนอาจนำรายได้ต่อเดือนมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจของความพึงพอใจของตนเองในการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.น้ำเลา ก่อให้เกิดความรู้สึกที่

^{๑๒} อัมรินทร์ เชนเสถียร, “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา, ๒๕๕๒).

^{๑๓} พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

แตกต่างกันหรือเกิดอคติกับเจ้าหน้าที่และพนักงานของอบต.น้ำเลา ซึ่งแตกต่างงานวิจัยของ **ยุวดี ใจชื่อตรง** ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านการให้บริการ ส่วนอีก ๒ ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง^{๑๔}

๕.๓ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอวังยาง จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงทั่วไป

๑) ควรยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการบริการประชาชนด้านทาน เรื่องการเสียสละ อดทน ยึดหลักประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลักมาใช้ในการบริการในองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ

๒) ควรยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการบริการประชาชนด้านปิยวาจา เรื่องการใช้วาจาสุภาพ พูดประสานประโยชน์ ร่วมประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อเสนอแนวคิด ข้อเสนอแนะต่างๆ ในสิ่งที่ประชาชนและสร้างสรรค์ต่อส่วนรวม

๓) ควรยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการบริการประชาชนด้านอัตถจริยา โดยการชวนช่วยช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายในการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๔) ควรยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการบริการประชาชนด้านสมานัตตตา โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เสมอภาค เท่าเทียมกัน เพียงพอ และให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรศึกษาหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาในการบริการประชาชน

๒) ควรศึกษามุมมองของเจ้าหน้าที่และพนักงานกับประชาชน เพื่อให้เห็นความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป

๓) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทราบแนวคิดใหม่หรือเสริมสร้างหลักการมีส่วนร่วมสำหรับนำมาปรับใช้ในการบริการประชาชนต่อไป

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

๔) ควรศึกษาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของเทศบาลหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีปัจจัยในด้านต่างๆใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งเป็นการมองการบริการประชาชนรอบด้านมากขึ้น