

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การให้บริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ผู้วิจัย : นายสังขพงศ์ ชมภู

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระครูวิชิตคุณพิพัฒน, ดร., พธ.บ., รป.ม., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: ดร.อภิชาตญาณโสภณ อปสิน, บช.บ, M.B.A, พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๙

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ขึ้นไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน ๓๗๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ คน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบปริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอัตถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.41$) ด้านปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ ($\bar{X} = 3.33$) ด้านสมานัตตตา การให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.33$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ ($\bar{X} = 3.32$)

๒) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังฆัตถธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังฆัตถธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ปัญหา อุปสรรคต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังฆัตถธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลอย่างชัดเจน พูดด้วยถ้อยคำที่ไม่ค่อยสนใจผู้ขอรับบริการ บางครั้งไม่ให้เกิดผู้ขอรับบริการ เมื่อผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจก็ไม่พูดชี้แจงให้เกิดความเข้าใจ ทั้งความสะดวกแก่ผู้ที่ไปติดต่อราชการยังไม่ดีพอ เช่น บริการน้ำดื่ม, มุมหนังสือพิมพ์เอกสารประชาสัมพันธ์ ห้องน้ำ เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดปัญหาในการขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังฆัตถธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อทุกคนให้เท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะ มีความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวานและควรมีการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ทุกท่านใน อบต. ในหัวข้อการให้บริการประชาชน การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพอีกทั้งควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ อบต. เช่น มีที่จอดรถหรือห้องน้ำที่สะอาด มีบริการแจกบัตรคิวเพื่อความเสมอภาคแก่ประชาชน

Thesis Title : The satisfaction to People to the Application of Sangahavatthusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworalaksaburi District, Kamphaeng Phet Province

Researcher : Mr. Sangkhapong Chompoo

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Phrakhruvachirakhunphiphat, Dr.
B.A., M.Ed., Ph.D. (Public Administration)

: Dr. Aphichayanutthasopa Obsin
B.A., M.B.A., Ph.D. (Public Administration)

Date of Graduation : March 15, 2016

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction to People to the Application of Sangahavatthusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworalaksaburi District, Kamphaeng Phet Province, 2) to compare the satisfaction to People to the Application of Sangahavatthusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworalaksaburi District, Kamphaeng Phet Province by classifying on the personal factors, and 3) to study the problems, obstacles and suggestions for the satisfaction to People to the Application of Sangahavatthusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworalaksaburi District, Kamphaeng Phet Province.

This research applied the Mixed Methods Research consisting of the qualitative and quantitative research. The sample was 377 people at Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworalaksaburi District, Kamphaeng Phet Province. The tools of the research were questionnaire and in-Depth interview from the 9 key informants. The analysis of data used Statistical Package for Social Science. The statistics for analysis data used Frequencies, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test with One-way ANOVA and Least Significant Difference: LSD.

Results of the Research

1. Overall, the satisfaction to People to the Application of Sangahavatthusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative

Organization in Khanuworakabsaburi District, Kamphaeng Phet Province was at the middle level ($\bar{X}=3.35$) When considering each aspect, it was found that Attacariya (useful conduct) was at the highest level ($\bar{X}=3.41$). Then, Piyavaca (kindly speech) and Samanattata (equal treatment) were($\bar{X}=3.33$). However, Dana (giving) was at the lowest level ($\bar{X}=3.32$).

2. The comparison of the satisfaction to People to the Application of Sangahavattusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworakabsaburi District, Kamphaeng Phet Province found that the people having the different gender, age, degree of education and income had no the opinion toward the satisfaction to People to the Application of Sangahavattusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworakabsaburi District, Kamphaeng Phet Province. However, the people having the different occupation had the opinion toward the satisfaction to People to the Application of Sangahavattusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworakabsaburi District, Kamphaeng Phet Province at 0.05 of statistical significance. Therefore, the hypothesis was denied.

3. The problems and obstacles of the satisfaction to People to the Application of Sangahavattusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworakabsaburi District, Kamphaeng Phet Province were that the staff had the insufficient knowledge and understanding in the work system, was unable to give the advice and the information clearly, and did not speak beautifully to the people. Moreover, the organization had the insufficient facilities such as drinking water, newspaper and toilet.

The suggestions for the satisfaction to People to the Application of Sangahavattusdhamma in Services at the Khongphai Sub-District Administrative Organization in Khanuworakabsaburi District, Kamphaeng Phet Province were that that the staff should serve with the fairness and the consistence to people, pay attention to the people, and have the service mind. Moreover, the staff should speak beautifully, and be trained in the service to the people. The organization should provide the facilities sufficient to the demand such as parking, toilet, and cue card.