

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสภวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสภวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสภวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสภวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน ๓๗๗ 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 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน ๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๘ ส่วนใหญ่คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปีจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๓ ส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๗ ส่วนใหญ่มืออาชีพ เกษตรกรจำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๓ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๔

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.333) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.552) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ด้านปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.457) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๓. ด้านอถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.752) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๔. ด้านสมานัตตตา การให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.627) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t – test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.205) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๒ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.478) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ $F - test$ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.079$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ $F - test$ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมแตกต่างกัน ($Sig=0.010$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ $F - test$ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.619$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ สรุปปัญหา และแนวทางพัฒนา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ปัญหา อุปสรรคต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

๑. ความสะดวกแก่ผู้ไปติดต่อราชการยังดีพอ เช่น บริการน้ำดื่ม, มุมหนังสือพิมพ์ เอกสารประชาสัมพันธ์ ห้องน้ำ

๒. เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการมีความเหมาะสมน้อย

๓. เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลอย่างชัดเจน

๔. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยชี้แจงรายละเอียด ทำให้ผู้รับบริการเกิดปัญหาในการขอรับบริการ

๕. เจ้าหน้าที่พูดให้คำปรึกษาแนะนำด้วยถ้อยคำที่ไม่ค่อยสนใจผู้ขอรับบริการ บางครั้งไม่ให้เกียรติผู้ขอรับบริการ

๖. เมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการเจ้าหน้าที่ไม่ได้พูดชี้แจงให้เกิดความเข้าใจกัน

ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

๑. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ อบต. เช่น มีที่จอดรถหรือห้องน้ำที่สะอาด
๒. ควรมีความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม
๓. ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน มาคอยให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ
๔. ควรมีการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ทุกท่านในอบต. ในหัวข้อการให้บริการประชาชน การติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
๕. ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิดเพื่อความเสมอภาคแก่ประชาชน
๖. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อทุกคนให้เท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.333) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัสสา พานิกุล ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปวยจา ด้านอัตถจริยาและด้าน สมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก^๑ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

^๑ภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

ทุกด้าน^๒ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ทรงกรด ไกรกังวาร** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ^๓ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พันธุ์สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา “ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ปณณธร เจริญชัยพลกษ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง “ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสมานัตตตตา ส่วนที่มี

^๒ พระครูปลัดวันชาติ วิสาโท (ยอดคำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^๓ ทรงกรด ไกรกังวาร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”, **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐).

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

^๕ ปณณธร เจริญชัยพลกษ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปิยวาจา^๒ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีนุช ไพรดี ไตวิชัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อ สร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ทานรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้, ทานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และทานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่องค์กรสนับสนุนให้ ทานมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและ ผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑^๓

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านทาน การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X}$ = ๓.๓๒, S.D. = ๐.๕๙๒) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรภัสสา พานิกุล ไตวิชัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ดานปิยวาจา ดานอัตถจริยาและดานสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) ไตวิชัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๙๖) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน^๔ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงกรด ไกรกังวาร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ

^๒อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^๓มณีนุช ไพรดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^๔รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

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

ของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์กร การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ^{๑๐}

๒. ด้านปียวจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X}=๓.๓๓$, S.D. = ๐.๔๙๗) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พันธุ์สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตตามาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปียวจา^{๑๑} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปณณธร เอียรชัยพุกษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ หลักสังคหัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปียวจา ด้านสมานัตตตตา ด้านทาน และด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง^{๑๒}

๓. ด้านอรรถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X}=๓.๒๔$, S.D. = ๐.๗๘๒) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ

^{๑๐}ทรงกรด ไกรกังวาร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”, **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐).

^{๑๑}สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๑๒}ปณณธร เอียรชัยพุกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสมานัตตตา ส่วนที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปิยวาจา^{๑๓} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**มณีนุช ไพโรจน์** ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ทานรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้, ทานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและทานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่องค์กรสนับสนุนให้ ทานมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑^{๑๔}

๔. ด้านสมานัตตตา การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอเขาฉกรรจ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.627) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**รภัสสา พานิกุล** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทานด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก^{๑๕} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พนัสนิคม บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา^{๑๖}

^{๑๓} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๑๔} มณีนุช ไพโรจน์, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๑๕} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๑๖} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรีรัมย์ จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรีรัมย์ จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในงานด้านบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรีรัมย์ จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รภัสสา พานิกุล** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และ ๐.๐๕^{๑๗} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน)** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน^{๑๘} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พันตรีสมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้

^{๑๗} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๑๘} พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน^{๑๙} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ปณณร เียรชัยพุกษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพอายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๒๐} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี เพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง^{๒๑} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**มณีนุช ไพรีดิ** ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และ ฝ่าย/ แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้าน^{๒๒} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ทรงกรด ไกรกังวาร** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์ การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ ความเข้าใจต่อองค์การบริหาร ส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มี ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และการดำรงตำแหน่งทางสังคม^{๒๓} เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

^{๑๙} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๒๐} ปณณร เียรชัยพุกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๒๑} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๒๒} มณีนุช ไพรีดิ, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๒๓} ทรงกรด ไกรกังวาร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”, **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐).

สมมติฐานที่ ๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig. = 0.105$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รภัสสา พานิกุล** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๒๔} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน)** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน^{๒๕} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พันธุ์รสมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเนื่องต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน^{๒๖}

สมมติฐานที่ ๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.478$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปณณธร เจริญชัยพฤกษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “

^{๒๔}รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๒๕}พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๒๖}สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕^{๒๗} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง^{๒๘}

สมมติฐานที่ ๓ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.074$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีนุช ไพรีดี ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และ ฝ่าย/ แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้าน^{๒๙} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงกรด ไกรกังวาร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ ความเข้าใจต่อ องค์การบริหาร ส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มีมี ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และการดำรงตำแหน่งทางสังคม^{๓๐}

สมมติฐานที่ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่

^{๒๗} ปณณธร เจริญชัยพลฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๒๘} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๒๙} มณีนุช ไพรีดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๓๐} ทรงกรด ไกรกังวาร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาศักดิ์และสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐).

อำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมแตกต่างกัน ($Sig=0.010$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รภัสสา พานิกุล** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๓๑} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน)** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน^{๓๒} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พันธุ์สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน^{๓๓}

สมมติฐานที่ ๕ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.619$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปณณร เจริญชัยพฤกษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงพยาบาล

^{๓๑} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๓๒} พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

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

กรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕^{๓๔} ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง^{๓๕}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนทราบถึงบทบาทหน้าที่ความสำคัญและประโยชน์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการพัฒนาแผนงานด้านการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาแผนงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ประพฤตินสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นด้านการให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและความไว้วางใจจากประชาชน

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลควรชักชวนประชาชนให้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๕. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีความรอบคอบในการพิจารณาโครงการ/กิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยเน้นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงหน้าที่ในการบริการประชาชนโดยยึดหลักการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ คือ ช่วยเหลืออย่างโอปปาจารย์

^{๓๔} ปณณธร เอียร์ชัยพลฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๓๕} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ให้บริการด้วยหัวใจเพราะ สุภาพ อ่อนโยน กระตือรือร้นเต็มใจช่วยเหลือประชาชน วางตนเหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย ในการปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๒. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาสถานที่ให้บริการ อย่างเป็นระเบียบ มีความสะอาดเรียบร้อยและสวยงาม เป็นการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

๓. ในการให้บริการประชาชนควรจัดป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ไว้ อย่างชัดเจน เป็นปัจจุบันหรือจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔. ในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

๕. ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์และอนุเคราะห์ในสิ่งที่ก่อประโยชน์ให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลัก สังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัด กำแพงเพชร” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมอื่นในการศึกษาความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการการกับหลักธรรมอื่นๆ เช่น หลักพรหมวิหาร ๔ ขรวาธรรม ๔ อริยสัจ ๔ พละ ๕ เป็นต้น ในการให้การบริการในพื้นที่อื่น

๒. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักสังคหัตถุ ๔ มาใช้ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

๓. ควรทำการศึกษาวิจัยตามสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงาน เอกชน เพื่อศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของ หน่วยงานนั้นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

๔. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ หรือการ สทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด