

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม
ของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี

The Satisfaction of People Towards the Service According with
Sangahavattus Dhamma of Chonburi Town Municipality were to 1)
study people's satisfaction towards the of Chonburi Town
Municipality Office

ประธาน เจริญศรี*

Prasarn Charoensri

Received: February 2, 2019 Revised: September 4, 2019 Accepted: September 8, 2019

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองชลบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของของเทศบาลเมืองชลบุรี จำแนกตามสถานภาพของบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี จำนวน 390 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.82 อายุ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 36 – 50 ปี

* คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย Faculty of Social Sciences
Mahachulalongkornrajavidyalaya University



ระดับการศึกษา ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 65.90 อาชีพ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รายได้ 9,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.82 มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุธรรม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.75$) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.41$) ในด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุ อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองชลบุรี ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีปัญหาในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลบุรี คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

Abstract

The objectives of this study on The Satisfaction of People Towards. The Service Applying The Sangahavatthus Dhamma of Chonburi Town Municipality were to 1) study people's satisfaction towards the of Chonburi Town Municipality services; 2) make comparative study on satisfaction of various status



of people. 3) discover problems and their solution applying the of Sangahavatthus Dhamma Service. The samples in this study comprised of 390 service users gathered by random sampling. The data gathered was carried out by using questionnaire. The data analysis was done with Social Science SPSS. The statistics used were values of frequency, percentage, mean, standard deviation, hypothesis test with T-test, one way ANOVA and comparative pair differentiation. **The results showed that** The majority of respondents were male, accounting for 56.82 percent. Age of the respondents Mostly between the ages of 36-50 years. Education Of the people surveyed Most graduates High school or equivalent 65.90 percent Occupation of the respondents Most Private Employees No income, revenue, most of the respondents 9000-15000 baht or 42.82 percent. The study results revealed that the people's satisfaction towards services in average was at high level ($\bar{X} = 3.62$). According to each item of analysis, it turned out that people's satisfaction towards Impartiality of the Four Objects of Sympathy was at the highest level ($\bar{X} = 3.75$) and towards Pleasant Speech was at the lowest level ($\bar{X} = 3.41$). When comparing various personal differentiations of the samples, it showed that people with different sexes and education showed different levels of satisfaction with the statistic significance at .05 level. Different ages and careers did not show any statistic significance. According to problems and solutions towards satisfaction applying the Four Principles of Service among Chonburi Town Municipality officers, it revealed that people were not clear on process and suitable service time of the Office. Also it showed problems on officers' coordination, inadequate parking places, unpleasant speech among Registration personnel, lack of enthusiastic to help, and service with bias among officers. The data analysis showed that people were not satisfied towards the services. It was recommended that service improvement should be performed; Office personnel should be more active and motivated in work. The training involving ethics especially training on applying



the Four Principles of Service should be introduced. The officers should know how to apply Giving, Pleasant Speech, Life of Service, equality consisting in Impartiality of the Four Principles of Service to their work. Besides, the Registration officers should concern flexibility, satisfactory service and impressiveness provision while they were servicing people.

Keywords: Satisfaction, Service According, Sangahavatthus Dhamma

บทนำ (Introduction)

จังหวัดชลบุรีถือว่าเป็นเมืองแห่งวัฒนธรรมหลากหลายเชื้อชาติซึ่งได้มาอาศัยอยู่และดำเนินกิจการงานของตนจนเจริญงอกงาม และส่งผลให้เมืองชลบุรีได้รับความเจริญรุ่งเรืองขึ้นมาตามลำดับตั้งแต่ในครั้งอดีตจนปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ทางสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรีถือว่าเป็นแหล่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับองค์กรต่างๆ พร้อมทั้งเป็นศูนย์กลางการบริการประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร เป็นต้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการองค์กรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงแห่งยุคสมัยข้อมูลข่าวสารและได้เข้ามามีบทบาทต่อระบบข้าราชการไทยในทุกองค์กร ฉะนั้น เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงแห่งยุคข้อมูลข่าวสารนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรีจำเป็นต้องปรับปรุงการบริการเพื่อประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรีตามหลักสังคหวัตถุธรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรีตามหลักสังคหวัตถุธรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรีตามหลักสังคหวัตถุธรรม



วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี” เป็นการวิจัยผสมวิธี (Mixed methods Research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์ กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.82 อายุของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36 – 50 ปี ระดับการศึกษา ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 65.90 อาชีพ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รายได้ 9,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.82 มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ของเทศบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัฒนธรรม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.75$) ในด้านสมานัตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.41$) ในด้านปิยวาจา

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี โดยภาพรวม

(n = 390)

การบริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านทาน	3.67	0.68	มาก
2. ด้านปิยวาจา	3.41	0.63	มาก
3. ด้านอัตถจริยา	3.65	0.70	มาก
4. ด้านสมานัตตา	3.75	0.66	มาก



ภาพรวม	3.62	0.60	มาก
--------	------	------	-----

พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
เพศ	✓	-
อายุ	-	✓
ระดับการศึกษา	✓	-
อาชีพ	-	✓
รายได้	-	✓

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ของสำนักงานเทศบาลเมือง โดยประชาชนที่วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแม็กโครนิค (Mccomick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการเมื่อเปรียบกับผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้มาบุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากและผลการวิจัยก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระยยุทธภูมิ ธมมธโร (สังชาติ)



ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ พระณปวร โฆสิตธรมโม (โหวาท) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมือง ชลบุรีอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1) **ด้านทาน** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรีให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายของคำว่าทานคือให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และ ศิลปวิทยา และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ของ พระบัณฑิตฐ์ ปติภูโธ (ย้อยชา) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) **ด้านปิยวาจา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสำนักงานเทศบาลเมือง ชลบุรีด้านปิยวาจาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นท่านรู้สึกไม่ชอบใจกิริยาท่าทาง และคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ให้บริการด้านคำพูดที่ไพเราะ แสดงความเป็นมิตร อ่อนโยนต่อประชาชนที่มาใช้บริการมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายของคำว่าปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ที่ได้ทำ



การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัคคหัตถ์ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสัคคหัตถ์ธรรม ในด้านปียาจา อยู่ในระดับมาก

3) **ด้านอรรถจริยา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสัคคหัตถ์ธรรม ของสำนักงานเทศบาลเมือง ชลบุรีด้านอรรถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ให้ความหมายของคำว่าอรรถจริยาทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรมและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **สุวัฒน์ สุขวิบูลย์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัคคหัตถ์ธรรม ในด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมาก

4) **ด้านสมานัตตตา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสัคคหัตถ์ 4 ของสำนักงานเทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรีด้านสมานัตตตา โดยรวมมีคะแนนการเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริการประชาชนของสำนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด และเต็มใจช่วยเหลือตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ให้ความหมายของคำว่าสมานัตตตาเอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับทุกคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **กรวรรณ ผิวง่อง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลัก สัคคหัตถ์ 4 ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสัคคหัตถ์ธรรม ในด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก



ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตธรรมของเทศบาลเมืองชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองชลบุรีควรบริหารงานโดยนำหลักสัจจวัตธรรมมาประยุกต์ใช้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงาน อันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทั้งต่อองค์กรของตน ต่อท้องถิ่น รวมไปถึงต่อประเทศชาติด้วย และประชาชนในท้องถิ่นก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นกำลังสนับสนุนต่อองค์กรของท่านต่อไป

2. ควรมีการตรวจสอบ การประเมินผล มาตรฐานการบริหารงานของเทศบาลเมืองชลบุรี โดยนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เป็นแบบแผนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. เทศบาลเมืองชลบุรีควรปลูกจิตสำนึกที่ดีในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรในองค์กรของตน มีความพร้อม ความเสียสละ และการอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยประชาชนที่วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจวัตธรรม ดังนี้

1. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. เจ้าหน้าที่ที่มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจต่อการให้บริการ

3. ในการให้บริการประชาชนควรมีการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ประชาชนที่รับและส่งผลย้อนกลับไปยังประชาชนที่ให้บริการเกิดการประทับใจในการรับบริการทุกครั้ง

4. ในการให้บริการประชาชนควรมีการยึดหลักสัจจวัตธรรม ในด้านทาน โดยให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเป็นกิจหลัก

5. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังและให้คำชี้แนะแก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้วยปิยวาจา

6. ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ อันเป็นการยึดตามหลักอรรถจริยา



7. ในการให้บริการประชาชนควรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่เลือกปฏิบัติกับการบริการประชาชนถือเป็นการยึดหลักสมานัตตตา

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนประชาชนที่มารับบริการ

3. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนราชการที่มีปฏิสัมพันธ์

4. ควรศึกษากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ ในหน่วยงาน

5. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

เอกสารอ้างอิง (References)

กนิษฐา กุลกนิษฐ. (2553). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**.

บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2550). **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวายจำกัด.

พระณปวร โสสิทธมโม (โทวาท). (2553). “ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” .

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระบัณฑิตธุส์ ปติภูโจ (ย้อยชา). (2554). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ 4. กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี”.**วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



วิบูลย์ กุลกนิษฐ. (2553). “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ: กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

