

รายงานการวิจัย

การศึกษาการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
The Public Services in accordance with the Four Sangahavaththu Principles of
Takhob Subdistrict Administrative Organization, Pakthongchai District,
Nakhon Ratchasima Province

พระไทยรัฐ ผันอากาศ¹
รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการศึกษาพบว่า

- ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นดังนี้ ด้านทาน ด้านสมานัตตา ด้านปิยวาจา และด้านอัสถจริยา ตามลำดับ
- ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
- ประชาชนที่มีระดับการศึกษา

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² (รองศาสตราจารย์ ดร.), อาจารย์ที่ปรึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมาไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4, องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ, อำเภอปักธงชัย, จังหวัดนครราชสีมา

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and to compare the public services in accordance with the Four Sangahavatthu principles of Takhob Subdistrict Administrative Organization, Pakthongchai District, Nakhon Ratchasima Province, classified by gender, educational level and occupation. The sample used in this study was 400 people in the area of Takhob Subdistrict Administrative Organization, Pakthongchai District, Nakhon Ratchasima Province, determined by Taro Yamane's method. The 5-rating scale questionnaire was used as the tool. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One way ANOVA), and Scheffe's method.

The results of the study revealed as follows:-

1. The people in the area of Takhob Subdistrict Administrative Organization,

Pakthongchai District, Nakhon Ratchasima Province, had opinion on the public services in accordance with the Four Sangahavatthu principles of Takhob Subdistrict Administrative Organization, as a whole at the high level; ranked by descending order of Dana: generosity, Samanattata: even and equal treatment, Piyavaca: kindly speech and Atthacariya: useful conduct aspects, respectively.

2. People with different gender had opinion on on the public services in accordance with the Four Sangahavatthu principles of Takhob Subdistrict Administrative Organization, as a whole with statistically significant difference at the .05 level.

3. People with different educational level and occupation had opinion on the public services in accordance with the Four Sangahavatthu principles of Takhob Subdistrict Administrative Organization, with no difference.

Keywords: The Public Services in accordance with the Four Sangahavatthu Principles, Takhob Subdistrict Administrative Organization, Pakthongchai District, Nakhon Ratchasima Province

บทนำ

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้าน ตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอดเช่นเดียวกันประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของประเทศในระบอบประชาธิปไตยประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้นรัฐจำเป็นต้องให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขันยุคข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนแข่งกับภาคเอกชนทุกด้านหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นผู้เลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆการบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้อง

สำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้น เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

องค์การบริหารส่วนตำบลโดยการกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะเพื่อที่จะได้รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิดชัดเจนในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านบริการหลักๆที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนเช่นงานบริหารจัดการศึกษางาน

กฎหมายงานสวัสดิการและสังคมงานจัดเก็บรายได้งานการเงินและบัญชีงานบริหารทั่วไปงานขออนุญาตต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตรงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดซึ่งแน่นอนว่าจำนวนประชากรย่อมที่จะเพิ่มขึ้นและมีผลกระทบทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของการให้บริการการบริการประชาชนจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานท้องถิ่น โดยตรงองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งไม่เพียงแต่จะมีหน้าที่ในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นแต่ยังมีบทบาทอำนาจหน้าที่กว้างขวางออกไปรวมถึงการพัฒนาคูณภาพชีวิตและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นด้วยและเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นอีกทั้งในอนาคตอันใกล้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทรัพยากรรายได้ทั้งที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองและรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดและมีความโปร่งใสมากที่สุดซึ่งการพัฒนาในทุกๆ ด้านดังที่กล่าวมาจะสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยการตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่บางจุดอาจติดขัดและ

มีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจจะมีความตึงเครียดเนื่องจากผู้มารับบริการมากเกินไปจึงขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วนทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลงไป

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบอำเภอปักธงชัยจังหวัดนครราชสีมาเพราะการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่สำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่อยอมรับนับถือมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายอย่าง โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้นในพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการหลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 คือ 1) ทาน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่หรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิด

ความเข้าใจดีสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อุดมจริยาคือช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4) สมานัตตาคือทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอทันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอบึงขังชัย จังหวัดนครราชสีมาได้ อย่างไรก็ตามจุดจปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนมีอุปสรรคอะไรบ้างและอะไรคือมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชนเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบอำเภอบึงขังชัย จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบอำเภอบึงขังชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอบึงขังชัย จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอบึงขังชัย จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอบึงขังชัย จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบอำเภอบึงขังชัย จังหวัดนครราชสีมา ตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา และด้านสมานัตตาคา

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบอำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบอำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติจริยา และด้านสมานัตตดา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม-30 เมษายน 2558

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3,735 คน (ข้อมูลทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ พ.ศ.2557)

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 101) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 361.56 คน การศึกษานี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แล้วเลือกตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยเลือกเก็บข้อมูลจากทุกหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท์ (Likert) โดยค่าแต่ละระดับมีความหมาย

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) สร้างแบบสอบถาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมาย และสมมติฐานการศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนด อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ภาษา เนื้อหา ความครบถ้วน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาและเพื่อให้เกิดความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษา

5) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตเทศบาลตำบลเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 40 คน

6) นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try-Out) มาหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อในแต่ละด้าน โดยวิธี Item-total Correlation และทดสอบด้วยสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

8) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ขอนหนังสือจากวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

2) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาด้วยตนเอง และได้ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3) ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์การให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพใช้ค่า F-test (One way ANOVA) t-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC: Index of Item Objective Congruence)

2) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ 1) ค่าความถี่ (Frequency) 2) ค่าร้อยละ (Percentage) 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่า F-test (One way ANOVA) t-test แบบ Independent Samples และทดสอบความ

แตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการศึกษา

การศึกษากการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน (ร้อยละ 56) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 234 คน (ร้อยละ 58.50) รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46) รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 117 คน (ร้อยละ 29.25)

2. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.08$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านทาน ($\bar{x}=4.21$) ด้านสมานัตตา ($\bar{x}=4.08$) ด้านปิยวาจา ($\bar{x}=4.03$) และด้านอัตถจริยา ($\bar{x}=4.01$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) การให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง พักรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ($\bar{x} = 4.31$) รองลงมา ได้จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการ ($\bar{x} = 4.25$) และเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจสอบเอกสารซ้ำอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการก่อนกลับ ($\bar{x} = 4.21$)

2) การให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำ นุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วย ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง ($\bar{x} = 4.20$) และ เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ($\bar{x} = 4.14$)

3) การให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา โดยรวมและทุกข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง

($\bar{x} = 4.30$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ ($\bar{x} = 4.26$) และเจ้าหน้าที่ มีน้ำใจไม่นิ่งคูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.17$)

4) การให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตา โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.29$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ($\bar{x} = 4.22$) และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกรำคาญ ($\bar{x} = 4.08$)

3. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันในด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านทาน และด้านอัตถจริยา ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สมหมาย บัวจันทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้อง

กับการศึกษาของ ราชันย์ ชงชัย (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจากผลการศึกษาในครั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านทาน ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ราชันย์ ชงชัย (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจของต่อการให้บริการด้านทาน เป็นอันดับแรก โดยผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า เจ้าหน้าที่ได้จัดตั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ อบต. ได้จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ และเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจสอบเอกสารซ้ำอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการ

ติดต่อราชการก่อนกลับ ผลการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ พรกมล ชูบุญ ลพงษ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการ ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาล เยาวชนและครอบครัวกลางตามทัศนคติของ ผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการ นานหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการ ให้บริการประชาชนของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง ผลการศึกษาพบว่า การ ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และ ด้านอรรถจริยา

2) ด้านปิยวาจา ประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปัก ชงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปัก ชงชัย จังหวัดนครราชสีมา ให้บริการตาม หลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตสา พานิกุล (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการ

วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคห วัตถุ 4 กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการ จัดหางานกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิย วาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก โดยผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำ นุ่มนวลเป็น ประ โยชน์และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วย ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง และ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความ เต็มใจและจริงใจ

3) ด้านอรรถจริยา ประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอ ปักชงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็น ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปัก ชงชัย จังหวัดนครราชสีมา ให้บริการตาม หลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตสา พานิกุล (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคห วัตถุ 4 กรณีศึกษา ศูนย์จัดหางานกรมการ จัดหางานกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตาม

หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อ เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ และเจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจไม่นิ่งเฉย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ

4) ด้านสมานัตตา ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของสมหมาย บัวจันทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตา มากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย

คือ ด้านปิยวาจา โดยผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกรำคาญ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และที่มีอาชีพต่างกัน ให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านทาน และด้านอรรถจริยา ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ รักษ์สา พานิกุล (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และ

รายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับการศึกษาของ สมหมาย บัวจันทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตา มากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาก็คือ ด้านทาน ด้านอัตตจริยา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่า บุคคลที่มี ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการ และพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ด้านทาน องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ควรจัดการบริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้ครบถ้วนและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2) ด้านปิยวาจา องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ควรพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น

3) ด้านสมานัตตา วาจา องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ควรแจ้งหรือประชาสัมพันธ์เวลาปฏิบัติงานให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง

4) ด้านอัตตจริยา องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ควรพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนราชการ

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.
- _____. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- พรกมล ชูบุญกุลพงษ์. (2555). การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รภัศรา พานิกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา ศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ราชันย์ ธงชัย. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. ปรินิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมหมาย บัวจันทร์. (2551). การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลตะขบ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา. (2558). รายงานประจำปี พ.ศ.2558. ถ่ายเอกสาร.