

**คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงาน
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
QUALITY OF PUBLIC SERVICE ACCORDING FOUR SANGAHAVATTHUOF
YANNAWA DISTRICT OFFICE, BANGKOK**

สามเณรเมธี เสี่ยง่วง (ศิลาวงศ์)* พระมหาโชวี ทสฺสนีโย,ดร** ธิดิวดี หมั่นมี***

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี การโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน จากประชากรจำนวน 55,789 คน ซึ่งเป็นประชาชนในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ด้วยวิธีเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชน ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสมานัตตตามีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$. รองลงมาคือด้านทานมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ ด้านอิตถจริยามีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ และน้อยที่สุดคือ ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=1.14$ สรุปภาพรวม ประชาชน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ตามลำดับ

*หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

** ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

*** ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ มีสถานภาพ มีระดับการศึกษา มีรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ปัญหาอุปสรรคและอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้บริหารขาดความสามารถในการนำหลักการบริหารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมสำหรับการบริหารประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะจึงควรมีแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้และเพิ่มขีดความสามารถในการประยุกต์หลักการบริหารเพื่อใช้ในการบริหารองค์กร และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหาร

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการประชาชน , สังกัดวัตถุ 4 , สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the quality of public service according four Sanghavitthu of Yannawa district office, Bangkok, 2) to compare the pinion of customer toward the quality of public service according four Sanghavitthu of Yannawa district office, Bangkok speared by gender, age, status, educational level, occupation and income per month and 3) to study the problems obstacles and suggestions toward the quality of public service according four Sanghavitthu of Yannawa district office, Bangkok.

This research was a mixed methods research of the qualitative and quantitative researches. The quantitative research was conducted by studying the samples of 397 respondents which selected by stratified random sampling of 55,789 persons. Statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way Analysis of Variance, Least Significant Different: LSD. The quantitative research was conducted by In-depth interviewing the 9 key informants who were experts on public service which selected by purposive sampling. Data analyzing was used descriptive Analysis.

The research findings were as follows:

1) The opinions of populace toward the quality of public service according four Saṅgahavattu of Yannawa district office, Bangkok in overall were at medium level ($\bar{x}=3.15$). After considering each aspect found that all aspects were also at medium level and ranked from the highest mean to the lowest mean as follows: Samāttatāspec($\bar{x}=3.15$), Dāa aspect ($\bar{x}=3.15$), Atthacariyā aspect ($\bar{x}=3.15$) and Piyavācā aspect ($\bar{x}=3.14$).

2. The comparison of populace toward the quality of public service according four Saṅgahavattu of Yannawa district office, Bangkok separated by personal factor found that the samples who were different of gender, status, educational level and income per month were not different opinions and the samples who were different of occupation were different opinions at 0.05

3) The problems and obstacles of the quality of public service according four Saṅgahavattu of Yannawa district office Bangkok 1) the leader lacked competency to apply the management principle for administration, 2) populace lacked participation evaluation and suggestion for administration. The suggestions were 1) there should be leadership development and increasing the competency of administrators and 2) there should be opportunities for public participation.

Keywords: Quality of Public Service According , Four Saṅgahavattu , Yannawa District office

1.บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจการ “ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ” ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (กรมการปกครอง, 2533) ทั้งภาครัฐและเอกชนย่อมต้องมีการพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นั้นต้องอาศัยปัจจัยด้านบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารองค์กรทุกๆ องค์กร เพราะบุคคลมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ การประเมินผล ดังนั้น ผู้นำจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อนวัต กระสังข์, 2557)

การให้บริการโดยปรับปรุงการให้บริการใน 3 ด้านคือ 1.ด้านกายภาพปรับปรุงสำนักงานเขตให้มีความสวยงาม สะดวกสบายและทันสมัยยิ่งขึ้นด้านที่ 2. ด้านระบบงาน มีการพัฒนางาน

บริการทุกประเภทของสำนักงานเขตให้เป็นมาตรฐานเดียวกันลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับเพิ่มงานบริการประเภทต่างๆไว้ในศูนย์บริการกรุงเทพมหานครอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชน เช่น ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายปกครอง เป็นต้นและด้านที่ 3. ด้านบุคลากร มีการคัดสรรและฝึกอบรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้หลักเกณฑ์ “สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย” (สำนักงานเขตยานนาวา,2555)

ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถขนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภความโกรธความหลงเพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน ดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร

หลักสังคหวัตถุซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้นประกอบด้วยหลัก 4 ประการด้วยกันดังนี้

1. ทานให้ปันคือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2. ปิยวาจาการพูดอย่างเป็นที่รักคือกล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสามานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อัตถจริยาทำประโยชน์แก่คือช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาละช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตาเอาตัวเข้าสมานคือทำให้เข้ากันได้เข้ากันได้ว่าตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550)

ผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในการเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของเขตยานนาวาเพื่อสอดคล้องกับระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และยุทธศาสตร์การพัฒนาชาติคือการบริหารราชการแผ่นดินจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อแผนพัฒนาและนโยบายของหน่วยงาน มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด มีความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ เพิ่มและปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติ กระจายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานในเชิงการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนในสำนักงานเขตยานนาวาได้รับประโยชน์สูงสุดเพื่อปรับปรุง หรือ แก้ไข ตลอดจนเพิ่มเติมหรือปรับลดในสิ่งที่ทางสำนักงานเขตยานนาวาดำเนินการอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานต่อไป

2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

3 ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยด้านทานปิยวาจาอัตถจริยาสมานัตตตา โดยศึกษาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา จังหวัด กรุงเทพมหานคร คือ ด้านทานด้านปิยวาจาด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา

3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรนั้นจะศึกษาวิจัยกับประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครจำนวนประชากร55,789 คน กลุ่มตัวอย่าง 397 คน

3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย2 แขวง ได้แก่ แขวงช่องนนทรี และแขวงบางโพงพาง

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaires) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 ท่าน (In depth interview)

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครจำนวนประชากร55,789คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน โดยการใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.4.1 การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

1. ศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครจากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
3. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- 4.สร้างเครื่องมือ
- 5.นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
6. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
7. ปรับปรุงแก้ไข
8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์

ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 ท่าน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-Test)

4.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

4.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (In depth Interview) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) ประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชน ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสมานัตตตามีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ รองลงมาคือด้านทานมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ ด้านอรรถจริยามีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ และน้อยที่สุดคือ ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=1.14$ สรุปภาพรวม ประชาชน ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ตามลำดับ

2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ มีสถานภาพ มีระดับการศึกษา มีรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3) ปัญหาอุปสรรคและอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครได้แก่ผู้บริหารขาดความสามารถในการนำหลักการบริหารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมสำหรับการบริหารประชาชนขาดการส่วนร่วมในการประเมินผลและให้

ข้อเสนอแนะจึงควรมีแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้และเพิ่มขีดความสามารถในการประยุกต์หลักการบริหารเพื่อใช้ในการบริหารองค์กร และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหาร

6. อภิปรายผล

จากการวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถมองเห็นได้ว่าหากผู้บริหารนำแนวทางการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักสังคหวัตถุ 4

1. ด้านทาน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านทาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = 0.809$ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชันย์ ธงชัย (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิดตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิดตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา ด้านปัญหาอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิด ณ หน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรม และประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และได้รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเป็นทหารกองประจำการ

2. ด้านปิยวาจา พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.14$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = 0.809$ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระยุดธภูมิ ธรรมธโร (สังชาติ) (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม จากการศึกษาพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ อายุ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น

ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านอัตถจริยา พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=0.808$ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดนัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 25-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปวส.-ปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างมีรายได้ต่ำกว่า 7,000 บาท มีประสบการณ์ ในการมาใช้บริการกับสภานายความ 1 ครั้ง และประเภทของการใช้บริการคือ ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำตัวกฎหมาย

4. ด้านสมานัตตตา พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.15$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=0.812$ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างต่งกันทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มาใช้บริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม

7. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ในการให้บริการแก่ประชาชนนั้นควรประพடுத்தสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
2. ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้ทุกคนด้วยความเท่าเทียมกันด้วยความเสมอต้นเสมอปลายและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอไม่ถือชนชั้นวรรณะ

3. ควรรวมการให้บริการประชาชนทุกอย่างมาที่เดียวเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1 . ควรมีการทำวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ4ควรเจาะลึกในแต่ละด้านของหลักธรรมสังคหวัตถุ4ลงไปอีกในครั้งต่อไป

2. ควรมีการทำวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ4ควรเจาะลึกในแต่ละด้านของหลักธรรมสังคหวัตถุ4และเจ้าหน้าที่โดยกำหนดหลักธรรมอื่นเข้ามาใช้ในการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบว่าเหมือนกันหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

3. ควรมีการทำวิจัยด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยกำหนดหลักธรรมอื่นเข้ามาใช้ในการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบว่าเหมือนกันหรือมีความแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. (2533). *เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และ พฤติกรรมในการให้บริการประชาชนเทศบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.*
- दनัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์. (2553) “ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัด 4”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมญูชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด.*
- พระยุทธิภูมิ ธมมธโร (สังชาติ). (2553). “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังกัด 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- ราชันย์ ธงชัย. (2551). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังกัด 4 ของหน่วยสี่สี่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- สมหมาย บัวจันทร์. (2551). “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพฯ ”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- สำนักงานเขตยานนาวา. (2555). *บรรยายสรุปสำนักงานเขตยานนาวา พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ : สำนักงานเขตยานนาวา.*
- อนันต์ กระสังข์. (พฤษภาคม- สิงหาคม 2557). “ผู้นำในยุคโลกาภิวัตน์”. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 3(2) : 27.*