



ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
นากระแซง อำเภอดেখুদম জংহัดউবলরাজানী ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4
**Public Demand for Public Services Provided by the Na Krasang Subdistrict
Administrative Organization, Det Udom District, Ubon Ratchathani
Province Based on the Four Principles of Raja-Saṅgahavatthu**

ศุภวัฒน์ ศิลารักษ์, พระครูประยุตสารธรรม, พระมหาวิรุธ วิโรจโน, พระครูปลัดทวี อภโย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน, ขอนแก่น, ประเทศไทย

Supawat Silarak, Phrakru Prayutsaratham, Phramaha Wiruth Wirojano, Phakrupalad Thawee Abhayo
Mahamakut Buddhist University Isan Campus, Khon Kean, Thailand

E-mail: supawat.sir@gmail.com
(Corresponding Email)

Received: 08 January 2025; Revised: 29 January 2025; Accepted 17 February 2025

© The Author(s) 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดেখুদম জংহัดউবলরাজানী ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 2) เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดেখুদম জংহัดউবলরাজানী ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในตำบลนากระแซง อำเภอดেখুদম জংহัดউবলরাজানী จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดেখুদম জংহัดউবলরাজানী ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2. การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดেখুদম জংহัดউবলরাজানী ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3. ข้อเสนอแนะ พบว่า ให้มีการจัดตั้งการประชุมเพื่อปรึกษาหารืออย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อพูดคุยกันหรือ ร้องมาคือเจ้าหน้าที่ควรไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาใช้บริการ และความถี่ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

คำสำคัญ : ความต้องการของประชาชน, การบริการสาธารณะ, หลักราชสังคหวัตถุ 4

Abstract

This research aimed to 1) study the level of public demand for public services provided by the Nakrasang Subdistrict Administrative Organization, Det Udom District, Ubon Ratchathani Province, in accordance with the principles of the Four Bases of Social Harmony (Raja-Saṅgahavatthu); 2) compare the public's demand for public services provided by the Nakrasang Subdistrict Administrative Organization based on gender, age, education level, occupation, and average monthly income; and 3) gather suggestions for improvement. Data were collected from a sample group of 389 residents in Nakrasang Subdistrict, Det Udom District, Ubon Ratchathani Province, using a questionnaire. Statistical methods employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA with a significance level of 0.05. The research findings were as follows: 1. The overall public demand for public services provided by the Nakrasang Subdistrict Administrative Organization, based on the principles of the Four Bases of Social Harmony, was at a high level. 2. A comparison of public demand for public services revealed statistically significant differences at the 0.05 level in terms of age, education level, occupation, and average monthly income. 3. Suggestions included organizing at least two consultation meetings to discuss and exchange ideas, ensuring that officials do not discriminate against service users, and creating more accessible channels for public feedback, though this was the least frequently mentioned suggestion.

Keyword: Public Demand for Public, Services Provided, The Four Principles of Raja-Saṅgahavatthu

1. บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ถูกสร้างขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและประโยชน์สาธารณะต่าง ๆ ในพื้นที่ท้องถิ่นของตำบลนั้น ๆ อีกทั้งยังมีหน้าที่ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนา ซึ่งได้รับการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 เพื่อให้อำนาจและหน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารจัดการท้องถิ่น โดยหนึ่งในหน้าที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้มีการพัฒนาทั้งในด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมในพื้นที่นั้น ๆ แผนพัฒนาท้องถิ่นนั้นจะเป็นแผนที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้าน หรือแผนชุมชน โดยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมีลักษณะเป็นรายละเอียดของแผนงาน โครงการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณแต่ละปี โดยมีการคิดค้นและวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น ทำให้สามารถกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาและแผนทางที่ชัดเจนในการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องพิจารณาสถานะทางการคลังของท้องถิ่นและความจำเป็นเร่งด่วนในการดำเนินการ และคำนึงถึงหลักการสำคัญที่จะกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาและการกำหนดแนวทางการพัฒนา หากไม่มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการและอาจทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยไม่มีแผนที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่ซ้ำซ้อนและไม่มีที่สิ้นสุด แผนพัฒนาท้องถิ่นจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น

อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทั้งทางด้านองค์กร สังคม และเศรษฐกิจในระยะยาว (ธีรชาติ บุญปิ่น, 2566)

ที่ผ่านมาการดำเนินงานให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ประสบปัญหามากมายที่ระดับมหภาค ซึ่งรวมถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริง ข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณ โครงสร้างที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจทำให้ขาดความชัดเจนและมีความซับซ้อน โครงสร้างสายการบังคับบัญชา และโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ส่วนในระดับจุลภาคการจัดการบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ไม่ครบถ้วนทุกด้านและไม่ทั่วถึง ขาดการจัดลำดับความสำคัญ ขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน และไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่นทั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลยังพบว่ามีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของหน่วยตรวจสอบและองค์กรอิสระต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถคิดสร้างสรรค์ประเภทบริการสาธารณะใหม่ ๆ และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายได้ อีกทั้งปัญหาการบริหารงานภายใน เช่น ด้านนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และการคลังของท้องถิ่น ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในการปรับปรุงประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดความชัดเจนในการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ การควบคุมตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และด้านการคลังของท้องถิ่น เช่น รายได้ งบประมาณ ความโปร่งใส และประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งทุกปัญหาและความขัดแย้งที่ปรากฏนี้มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น การพัฒนาแผนการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพและช่วยเสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปรับปรุงและพัฒนาท้องถิ่นในทางที่ถูกต้องและยั่งยืน (วารินทร์ จันทรัตน์ รัชพันธ์ อิศรเดช และสุรินทร์ นิยมางกูร, 2566)

การประยุกต์ใช้หลักราชสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะมีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน เนื่องจากหลักสังคหวัตถุธรรมมีภาพรวมเกี่ยวกับคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจ เชื่อมความสัมพันธ์ และประสานประชาชนให้มีความสามัคคี เป็นธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักและพอใจของคนทั่วไป การปลูกฝังไตร่ตรองน้ำใจต่อกันทำให้สังคมมีความสุขมากขึ้น นอกจากนี้ การนำหลักธรรมคำสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะหลักหลักราชสังคหวัตถุ ที่มีทั้งหมด 4 หลัก เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพและพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ กล่าวได้ว่าหลักราชสังคหวัตถุ 4 นั้นทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ โดยการทำให้เกิดการพัฒนา นโยบายและกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าและความเจริญรุ่งเรืองของสังคม ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความสามารถและความรู้ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากร และสร้างการสื่อสารที่เป็นทางการและทางไม่เป็นทางการที่มีความรับผิดชอบและเชิงสร้างสรรค์ การนำหลักธรรมคำสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้เพิ่มเติมจะเสริมความดีของการกระทำทางกาย วาจา และใจ ทำให้บริการสาธารณะมีความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้หลักพุทธธรรมมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะ เนื่องจากหลักพุทธธรรมนี้ทั้งหลายเป็นหลักความดีของการกระทำทางกาย

วาจา และใจ ทำให้หน่วยงานท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคน การแบ่งงานออกเป็นหลายส่วน เช่น โครงสร้างพื้นฐานของการบริการทั้งน้ำประปา ไฟฟ้า และถนน การดูแลเด็กและเยาวชน การช่วยเหลือผู้ป่วยและผู้พิการ เป็นต้น ต่างทำให้หน่วยงานท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน ในบทบาทสำคัญนี้ การทำงานร่วมกันเป็นเชิงบริหารยุคใหม่เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ โดยการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กร และการมีตัวชี้วัดเป็นสิ่งสำคัญในการวัดผลสำคัญของการบริการสาธารณะ (ปรัชญ์ งามสมภาค, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวนหมู่บ้านอยู่ในเขตทั้งหมด 16 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งหมด 13,548 แยกเป็น ชาย 6,792 หญิง 6,756 คน มีจำนวนหลังคาเรือนทั้งสิ้น 4,291 หลังคาเรือน ลักษณะภูมิประเทศของตำบลนากระแซง มีภาพพื้นที่ ทั่วไป เป็นที่ราบสูงอุดมสมบูรณ์ เหมาะสำหรับการทำนา และการเกษตรอื่น ๆ มี โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 9 แห่ง โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 4 แห่ง ที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง มีสถิติการเกิดเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นน้อยมาก ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระดับที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซงได้ดำเนินการบริการสาธารณะ ได้แก่ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประสานการทำบัตรผู้พิการ ตั้งโครงการฝึกอาชีพแก่เยาวชน และประชาชนทั่วไป ตั้งโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ ตั้งโครงการสานสัมพันธ์ในครอบครัว ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน นอกจากนี้ยังมีระบบประปาหมู่บ้าน ใช้ครอบคลุมทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แต่มีปัญหา คือ การไหลของน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในการอุปโภค บริโภค (องค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี, 2566)

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ประเด็นสำคัญที่ท้าวใจเรื่องนี้ คือ การประยุกต์ใช้หลักราชสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะและสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยประเด็นย่อยที่จะศึกษา ได้แก่สภาพปัญหาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซงในปัจจุบัน การนำหลักราชสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง และผลของการนำหลักราชสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง การศึกษาวิจัยเรื่องนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

จากข้อความที่ให้มาความสำคัญของปัญหาคือ การประยุกต์ใช้หลักราชสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประเด็นนี้มีความสำคัญเนื่องจากหลักราชสังคหวัตถุ 4 เป็นคุณธรรมพื้นฐานที่คนไทยยึดถือปฏิบัติมาช้านาน โดยประกอบด้วย ด้านสัสสมณะ (ผู้บริหารมีความโอปปาติกะ) ด้านปฐิสมณะ (การสงเคราะห์พนักงาน) ด้าน

สัมมาปาสะ (วางตนมีความเหมาะสม) และด้านวาชเปยยะ (การมีคำพูดไพเราะหรือการเสริมสร้างกำลังใจ) หากองค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซงสามารถประยุกต์ใช้หลักธรรมเหล่านี้ในการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ประเด็นนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซงให้มีความยั่งยืนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย ดังนั้น ประเด็นสำคัญที่ทำวิจัยเรื่องนี้จึงควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการ ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซงต่อไป การระบุประเด็นสำคัญให้ชัดเจนเช่นนี้จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจประเด็นสำคัญของปัญหาได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำประเด็นนี้ไปใช้ในการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพในการนำไปสู่การกำหนดนโยบายในเชิงพื้นที่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 13,548 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี, 2566) โดยใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างการตามแนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 389 คน

2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4” กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ สูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$ เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง $\sum R$ หมายถึง แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในข้อนั้น N หมายถึง แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ โดยเลือกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (นภาพร สิงห์ต 2531, หน้า 282; อ้างถึงใน เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ, 2560, หน้า 60) โดยได้ค่า IOC 1.00 หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือของแบบสอบถามเท่ากับ 0.911

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แล้วเสนอแบบความเรียง

3.2 ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3 การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ ใช้สถิติทดสอบที (t-test Independent Sample t-test) อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติทดสอบ one-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ข้อคำถามความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 ส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน รวบรวมข้อมูลทำการจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นแล้วเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอ

เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 จำนวน 389 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 86.4 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 คิดเป็นร้อยละ 91.5

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม พบว่าประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี มีความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี มีตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสัสสมณะ (ผู้บริหารมีความโอปอ้อมอารี) มีค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านปฐิสมณะ (การสงเคราะห์พนักงาน) มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านวาชเปยะ(การมีคำพูดไพเราะหรือการเสริมสร้างกำลังใจ) มีค่าเฉลี่ย 3.79 และด้านสัมมาปาสะ (วางตนมีความเหมาะสม) มีค่าเฉลี่ย 3.68

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.	เพศ	0.651	ไม่แตกต่าง
2.	อายุ	0.000*	แตกต่าง
3.	ระดับการศึกษา	0.000*	แตกต่าง
4.	อาชีพ	0.000*	แตกต่าง
5.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.000*	แตกต่าง

จากตารางดังกล่าว พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ขณะที่เพศ ไม่มีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) และทฤษฎี ERG ของ Alderfer

1. อายุ: กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน โดยประชาชนวัยทำงานอาจให้ความสำคัญกับบริการที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานและสวัสดิการสังคม ขณะที่ประชาชนสูงวัยอาจให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและสวัสดิการด้านสังคม

2. ระดับการศึกษา: บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงอาจมีความคาดหวังต่อคุณภาพของบริการสาธารณะมากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำ

3. อาชีพและรายได้: กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีมุมมองต่อการเข้าถึงบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีรายได้ต่ำอาจต้องการความช่วยเหลือด้านการเข้าถึงบริการพื้นฐานมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง

นอกจากนี้ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนี้ นาแวง (2563) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี โดยพบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร

งบประมาณ และการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการสาธารณะ และงานของ จิตราภรณ์ ศรีเจริญ (2563) ซึ่งศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐโดยอิงกับหลักธรรมพุทธศาสนา พบว่า การนำหลักธรรมราชสังคหวัตถุ 4 มาใช้สามารถช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐได้ ซึ่งตรงกับผลวิจัยนี้ที่ชี้ให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับคุณธรรมของผู้บริหารและการบริการที่เป็นธรรม

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 พบว่า ให้มีการจัดตั้งการประชุมเพื่อปรึกษาหารืออย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อพูดคุยกันหารือ รongมาคือเจ้าหน้าที่ควรไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาใช้บริการ และความถี่ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

5. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

5.1 ผลการศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 พบว่า โดยภาพรวมระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง ส่วนใหญ่ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ เป็นอย่างมาก แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการที่ให้ผู้บริหารมีความโอปอ้อมอารี มีการสงเคราะห์พนักงาน มีคำพูดไพเราะหรือการเสริมสร้างกำลังใจ และการวางตนให้มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกริธา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประสิทธิ์ ศักดา สมเกียรติ ต้นสกุล และสุปรียา ชำนาญพุฒิพร (2565) ได้ทำการศึกษาการประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 กับการกำจัดขยะของชุมชน หมู่ 1 ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 กับการกำจัดขยะของชุมชน หมู่ 1 ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสมานัตตตา (ความมีตนเสมอ) (ค่าเฉลี่ย = 4.22, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา (วาจาสุภาพ หรือวาจาเป็นที่รัก) (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 0.66) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านทาน (การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่) (ค่าเฉลี่ย = 3.83, S.D. = 0.72) ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์) พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร และสุปรียา ชำนาญพุฒิพร (2566) ได้ทำการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาล

เมือง ปากพนุ จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพนุ จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน และด้านการให้บริการประชาชน ด้านสมานัตตตา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา 2) ปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพนุ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน เทศบาลไม่มีที่นั่งพักที่เพียงพอ เห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั่งให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ด้านปิยวาจา การติดต่อใช้บริการบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปใช้ในการให้บริการ ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ ควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการประชาชน เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่ควรยึดการให้บริการของเทศบาลเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

5.2 การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหัตถุ 4 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหัตถุ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหัตถุ 4 โดยภาพรวม ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกริธา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มี เพศต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่าง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยณัฐนันท์ พูนธนโชค พระมหาอุดร อุตโตร และปฐิธรรม สำเนียง (2566) ได้ทำการศึกษาแนวทางการบริหารห้องสมุดยุคใหม่ตามหลักราชสังคหัตถุ 4 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการบริหารห้องสมุดยุคใหม่ แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหัตถุ 4 พบว่า ให้มีการจัดตั้งการประชุมเพื่อปรึกษาหารืออย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อพูดคุยกันหารือ รองมาคือเจ้าหน้าที่ควรไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาใช้บริการ และความถี่ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกริธา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการ

ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอดง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวัน สำคัญทางศาสนา เป็นต้น

สรุปได้ว่า การวิจัยครั้งนี้จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแจะ อำเภอดง จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 แต่ยังมีข้อจำกัด ในด้านขอบเขตของการศึกษาและระเบียบวิธีวิจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความผลลัพธ์ หากสามารถขยายขอบเขต การศึกษาและพัฒนากลยุทธ์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ก็จะช่วยให้การบริหารงาน ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนา กระแจะ อำเภอดง จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 พบว่า ด้านสัสสมะ (ผู้บริหารมีความ โอบอ้อมอารี) ด้านปฐิสมะ (การสงเคราะห์พนักงาน) ด้านวาชเปยะ (การมีคำพูดไพเราะหรือการเสริมสร้าง กำลังใจ) และด้านสัมมาปาสะ (วางตนมีความเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมการใช้หลักราชสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบล กระแจะควรนำนโยบายที่เน้นการใช้หลักราชสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน (การให้), ปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ), อัตถจริยา (การกระทำประโยชน์) และสมานัตตตา (การปฏิบัติอย่างเสมอภาค) มาใช้เป็นแนวทางหลักในการ ให้บริการประชาชน เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียม การพูดจาสุภาพ และการกระทำที่เป็นประโยชน์ร่วมกันใน สังคม

2. จัดตั้งกลไกการรับฟังและประเมินความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องควรมีการจัด ประชุมหารือระหว่างผู้บริหาร องค์กร และประชาชน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถแสดงความคิดเห็นและนำเสนอความต้องการต่อการให้บริการสาธารณะได้โดยตรง รวมถึงการจัดตั้ง ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย

3. สร้างนโยบายสนับสนุนการอบรมพนักงานในการใช้ปิยวาจาและการปฏิบัติอย่างเสมอ ภาคส่งเสริมการฝึกอบรมพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการใช้คำพูดที่สุภาพและการปฏิบัติต่อ ประชาชนอย่างเท่าเทียม เพื่อแก้ไขปัญหาการเลือกปฏิบัติและการให้บริการที่ไม่สุภาพ

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดกิจกรรมเชิงสังคม เช่น การทำบุญตักบาตรหรือกิจกรรมสาธารณะอื่น ๆ เพื่อ เสริมสร้างความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนตามหลักอัตถจริยา เพื่อให้ประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ของการพัฒนาและการให้บริการขององค์กร

2. ควรพัฒนาสถานที่ให้บริการด้วยการเพิ่มที่นั่งพักและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ห้องพักรับรองสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อลดความแออัดและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน
3. ควรมีการให้ข้อมูลและขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจนผ่านทางเว็บไซต์หรือป้ายประกาศ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงสิทธิและขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ลดปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจ หรือทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
4. เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการสาธารณะ ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อและให้บริการออนไลน์ เช่น การจองคิวล่วงหน้า การรับฟังความคิดเห็นผ่านทางช่องทางออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมาด้วยตนเองได้
5. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างมาตรการตรวจสอบและติดตามการให้บริการของพนักงานเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติ และให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เท่าเทียมกัน

6.3 ข้อเสนอแนะการทบทวนครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษา “ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4” มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของประชาชน เช่น การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุหรืออาชีพต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะอย่างละเอียดมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาในเชิงระยะยาวเพื่อประเมินผลของการใช้หลักราชสังคหวัตถุ 4 ว่ามีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างไร และประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในช่วงเวลายาวนานขึ้น
3. ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่หลากหลาย เช่น กลุ่มประชาชนทั่วไปเยาวชน หรือผู้พิการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชนทุกกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กริธา คงพยัคฆ์ และคณะ. (2563). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(1), 30-31.
- เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ, หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- ณัฐนันท์ พูนธนโชค พระมหาอุดร อุตโตโร และปฏิธรรม สำเนียง. (2566). แนวทางการบริหารห้องสมุดยุคใหม่ตามหลักราชสังคหวัตถุ 4 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(2), 215-230.



- ปรัชญ์ งามสมภาค. (2563). *อิทธิพลของหลักธรรมในการปกครอง ขององค์การรัฐวิสาหกิจที่ได้รับรางวัล รัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยมและมีรายได้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประสิทธิ์ ศักดา สมเกียรติ ต้นสกุล และสุปรีชา ชำนาญภูมิพร. (2565). การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 กับการ กำจัดขยะของชุมชน หมู่ 1 ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสาร มจร อุบล ประิทรศน์*, 7(2), 2448-2461.
- ธีระชาติ บุญปิ่น. (2566). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตั้น อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่. *วารสาร นโยบายและกิจการสาธารณะ*, 2(1), 22-37
- พระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์) พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร และสุปรีชา ชำนาญภูมิพร. (2566). การ ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมือง ปากพูน จังหวัด นครศรีธรรมราช. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 5(2), 178-194.
- วารินทร์ จันทรัตน์ ธีชนันท์ อิศรเดช และสุรินทร์ นิยมางกูร. (2566). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อ พัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารพุทธ นวัตกรรมและการจัดการ*, 18(1), 113-126.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. (2566). อบต. นากระแซง [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <https://nakrazang.go.th/>. สืบค้นวันที่ 27 กรกฎาคม 2566.
- Taro Yamane .(1967). *Elementary sampling theory: Prentice-Hall (Englewood Cliffs, N.J)*