

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๓๘ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๔.๔ วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๔.๕ วิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๔.๖ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๓๘)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. สถานะในครอบครัว		
- หัวหน้าครอบครัว	๙๘	๒๘.๙
- สมาชิกครอบครัว	๒๔๐	๗๑.๑
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๗	๗.๙
- ๒๑-๓๐ ปี	๘๔	๒๔.๘
- ๓๑-๔๐ ปี	๗๙	๒๓.๔
- ๔๑-๕๐ ปี	๖๘	๒๐.๒
- ๕๑-๖๐ ปี	๕๒	๑๕.๔
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๘	๘.๓
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐
๓. สถานภาพ		
- โสด	๑๖๓	๔๘.๒
- สมรส	๑๒๙	๓๘.๒
- หย่าร้าง	๒๘	๘.๓
- แยกกันอยู่	๑๘	๕.๓
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐
๔. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๔๙	๑๔.๕
- มัธยมศึกษา	๗๓	๒๑.๖
- อนุปริญญา	๔๒	๑๒.๔
- ปริญญาตรี	๑๕๓	๔๕.๓
- สูงกว่าปริญญาตรี	๒๑	๖.๒
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
- รับราชการ	๓๕	๑๐.๔
- รัฐวิสาหกิจ	๓๘	๑๑.๒
- พนักงานเอกชน	๑๓๑	๓๘.๘
- เกษตรกรรม หรือ อื่นๆ	๑๓๔	๓๙.๖
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
- น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕๑	๑๕.๑
- ๕,๐๐๑ – ๘,๐๐๐ บาท	๔๒	๑๒.๔
- ๘,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๔	๒๑.๙
- มากกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท	๑๗๑	๕๐.๖
รวม	๓๓๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานะในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในครอบครัว ๒๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑ และเป็นหัวหน้าครอบครัว จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘ รองลงมาคือ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ และที่น้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒ รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ และที่น้อยที่สุดคือ แยกกันอยู่ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖ และที่น้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรรวม จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖ รองลงมาเป็นพนักงานเอกชน จำนวน ๑๓๑คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘ และที่น้อยที่สุดคือรับราชการ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔

รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มากกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖ รองลงมาคือ ๘,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ และที่น้อยที่สุดคือ ๕,๐๐๑ – ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔

๔.๒ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ - ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวม

(n = ๓๓๘)

ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านฉันทะ	๓.๑๘	๐.๗๙๐	ปานกลาง
๒. ด้านวิริยะ	๓.๒๒	๐.๗๒๕	ปานกลาง
๓. ด้านจิตตะ	๓.๑๖	๐.๗๑๓	ปานกลาง
๔. ด้านวิมังสา	๓.๑๑	๐.๗๑๕	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๑๗	๐.๖๕๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๑๗) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ในด้านฉันทะ

(n = ๓๓๘)

ด้านฉันทะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาอาการสุภาพทั้งต่อผู้มารับบริการ	๓.๑๕	๐.๘๕๖	ปานกลาง
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการอย่างกระตือรือร้น	๓.๑๗	๐.๙๐๓	ปานกลาง
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๓.๒๒	๑.๐๐๔	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๑๘	๐.๙๗๔	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่ทำงานในหน้าที่ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน รวดเร็วถูกต้องเต็มความสามารถ	๓.๒๑	๑.๐๔๙	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่	๓.๑๖	๑.๐๐๙	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๑๘	๐.๗๙๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๑๘) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ในด้านวิริยะ

(n = ๓๓๘)

ด้านวิริยะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	๓.๒๖	๐.๙๔๖	ปานกลาง
๒.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการที่จะให้งานประสบผลสำเร็จ	๓.๒๙	๐.๙๓๕	ปานกลาง
๓.เจ้าหน้าที่เร่งทำให้เสร็จ และอุทิศตนให้งานอย่างเต็มความสามารถ	๓.๑๔	๐.๙๑๐	ปานกลาง
๔.แม้งานที่ท่าจะมีอุปสรรคต่างๆ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ท้อถอยในการปฏิบัติ	๓.๒๑	๐.๘๐๔	ปานกลาง
๕.แม้งานที่ท่าจะต้องใช้เวลายาวนานเจ้าหน้าที่ก็ทำสำเร็จ	๓.๒๓	๐.๘๔๑	ปานกลาง
๖.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามโครงการ และระเบียบที่องค์กำหนดไว้	๓.๒๓	๐.๘๕๖	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๒๒	๐.๗๒๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๒๒) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ในด้านจิตตะ

(n = ๓๓๘)

ด้านจิตตะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อถึงเวลาทำงาน	๓.๒๗	๐.๙๒๙	ปานกลาง
๒.เจ้าหน้าที่มีสติควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้ดี	๓.๒๖	๐.๙๑๒	ปานกลาง
๓. ขณะปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานตลอดเวลา	๓.๑๑	๐.๘๓๕	ปานกลาง
๔. มีบางครั้ง เจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน จนลืมทำภารกิจส่วนตัว	๒.๙๖	๐.๙๔๙	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่ศึกษารายละเอียดของงานที่ได้รับมอบ	๓.๑๘	๐.๘๑๓	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่ตรวจตราดูแลความเรียบร้อยของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ	๓.๒๒	๐.๙๖๗	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๑๖	๐.๗๑๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๑๖) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ในด้านวิม้งสา

(n = ๓๓๘)

ด้านวิม้งสา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ถ้าปฏิบัติงานแล้ว ผลที่ได้ไม่ค่อยดี เจ้าหน้าที่จะแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป	๓.๐๘	๐.๘๖๘	ปานกลาง
๒. เจ้าหน้าที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	๓.๑๓	๐.๘๖๕	ปานกลาง
๓. ในการทำงาน เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยย่อยกับหน่วยใหญ่เสมอ	๓.๑๔	๐.๘๖๗	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่มักใคร่ครวญ ถึงผลดี – ผลเสีย ที่จะเกิดขึ้นเพื่อวางแผนการทำงานแก่องค์กรในการให้บริการแก่ประชาชน	๓.๑๓	๐.๙๐๗	ปานกลาง
๕. แม้ว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว แต่เจ้าหน้าที่เห็นว่าต้องพยายามทำให้ดีขึ้นอีก ในครั้งต่อไป	๓.๐๒	๐.๘๔๓	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่คิดหาวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	๓.๑๘	๐.๙๒๒	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	๓.๑๑	๐.๗๑๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านวิม้งสามีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๑๑) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร คือ จำแนกตาม สถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ตามสมมติฐานที่ ๑-๖ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มี สถานะในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานะในครอบครัว

(n=๓๓๘)

ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔	หัวหน้าครอบครัว (๑๐๘ คน)		สมาชิกครอบครัว (๒๘๘ คน)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. ด้านฉันทะ	๓.๑๕	๐.๗๑๑	๓.๑๙	๐.๘๑๘	-๐.๓๙๔	.๖๙๔
๒. ด้านวิริยะ	๓.๑๐	๐.๖๘๗	๓.๒๗	๐.๗๓๕	-๑.๙๙๐*	.๐๔๗
๓. ด้านจิตตะ	๓.๐๗	๐.๖๓๕	๓.๒๐	๐.๗๓๙	-๑.๖๑๗	.๑๐๗
๔. ด้านวิมังสา	๒.๙๕	๐.๖๒๖	๓.๑๗	๐.๗๓๗	-๒.๙๘๗*	.๐๐๓
เฉลี่ยรวม	๓.๐๗	๐.๕๘๗	๓.๒๐	๐.๖๙๘	-๑.๙๕๖	.๐๕๒

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนที่มี สถานะในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี สถานะในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครแตกต่างกันในด้านวิริยะ และด้านวิมังสา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยที่หัวหน้าครอบครัวมีความคิดเห็นว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพน้อยกว่า ความคิดเห็นของสมาชิกครอบครัว สำหรับด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

(n=๓๓๘)

ประสิทธิภาพการ ให้บริการชุมชนตามหลัก อิทธิบาท ๔	อายุ												F	sig
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๑-๓๐ปี		๓๑-๔๐ปี		๔๑-๕๐ปี		๕๑-๖๐ปี		มากกว่า ๖๐ปี			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านฉันทะ	๓.๑๙	๐.๙๕๘	๓.๐๘	๐.๘๙๖	๓.๒๐	๐.๗๑๘	๓.๑๙	๐.๘๐๒	๓.๒๐	๐.๗๐๕	๓.๓๖	๐.๕๙๒	๐.๖๔๑	.๖๖๙
๒. ด้านวิริยะ	๓.๒๒	๑.๐๑๗	๓.๒๖	๐.๗๖๘	๓.๑๙	๐.๖๔๔	๓.๑๕	๐.๗๓๑	๓.๒๔	๐.๗๑๔	๓.๓๖	๐.๕๕๐	๐.๔๕๐	.๘๑๓
๓. ด้านจิตตะ	๓.๑๗	๐.๙๖๙	๓.๑๖	๐.๗๖๘	๓.๑๕	๐.๖๖๗	๓.๑๓	๐.๗๐๑	๓.๑๖	๐.๖๘๔	๓.๓๒	๐.๕๓๘	๐.๓๐๔	.๙๑๐
๔. ด้านวิมังสา	๓.๑๒	๐.๙๙๑	๓.๑๓	๐.๗๘๘	๓.๑๔	๐.๖๓๘	๓.๐๑	๐.๗๗๒	๓.๑๑	๐.๕๕๗	๓.๒๒	๐.๕๘๒	๐.๔๖๐	.๘๐๖
เฉลี่ยรวม	๓.๑๗	๐.๙๔๔	๓.๑๖	๐.๗๓๙	๓.๑๗	๐.๕๙๙	๓.๑๒	๐.๖๙๕	๓.๑๘	๐.๕๙๐	๓.๓๑	๐.๔๙๘	๐.๓๕๒	.๘๘๑

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มี สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร **จำแนกตามสถานภาพ**

(n=๓๓๘)

ประสิทธิภาพการให้บริการ ชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔	โสด		สมรส		หย่าร้าง		แยกกันอยู่		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านฉันทะ	๓.๑๗	๐.๘๒๑	๓.๒๔	๐.๗๗๕	๒.๘๓	๐.๖๒๕	๓.๑๗	๐.๖๕๗	๒.๒๒๕	.๐๘๕
๒. ด้านวิริยะ	๓.๒๒	๐.๗๔๑	๓.๒๖	๐.๖๘๙	๒.๙๕	๐.๗๗๙	๓.๒๔	๐.๗๕๐	๑.๔๖๕	.๒๒๓
๓. ด้านจิตตะ	๓.๑๙	๐.๗๒๖	๓.๑๙	๐.๖๖๔	๒.๘๑	๐.๘๖๔	๓.๒๑	๐.๖๔๓	๒.๔๗๐	.๐๖๒
๔. ด้านวิมังสา	๓.๑๘	๐.๗๕๖	๓.๐๘	๐.๖๕๖	๒.๗๙	๐.๗๗๔	๓.๑๑	๐.๔๔๘	๒.๕๕๑	.๐๕๕
เฉลี่ยรวม	๓.๑๙	๐.๖๙๔	๓.๑๙	๐.๖๔๒	๒.๘๔	๐.๖๙๖	๓.๑๘	๐.๔๙๒	๒.๓๓๕	.๐๗๓

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานคร **จำแนกตามระดับ การศึกษา**

(n=๓๓๘)

ประสิทธิผลการ ให้บริการชุมชนตาม หลักอิทธิบาท ๔	ระดับการศึกษา										F	sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านฉันทะ	๓.๑๗	๐.๙๐๔	๓.๐๗	๐.๗๘๕	๓.๒๓	๐.๗๒๑	๓.๑๘	๐.๗๙๖	๓.๔๘	๐.๔๔๔	๑.๑๕๙	.๓๒๘
๒. ด้านวิริยะ	๓.๓๑	๐.๘๕๙	๓.๐๘	๐.๖๙๗	๓.๒๕	๐.๖๙๔	๓.๒๓	๐.๗๒๕	๓.๔๖	๐.๓๐๗	๑.๖๖๐	.๑๕๘
๓. ด้านจิตตะ	๓.๑๕	๐.๘๐๙	๓.๐๔	๐.๗๑๒	๓.๒๒	๐.๖๘๓	๓.๒๐	๐.๗๒๐	๓.๓๑	๐.๒๗๑	๑.๐๖๐	.๓๗๖
๔. ด้านวิมังสา	๓.๑๓	๐.๗๑๒	๓.๑๑	๐.๗๐๕	๒.๙๐	๐.๖๒๖	๓.๑๓	๐.๗๕๔	๓.๓๖	๐.๔๙๘	๑.๖๗๐	.๑๕๖
เฉลี่ยรวม	๓.๑๙	๐.๗๖๐	๓.๐๗	๐.๖๗๐	๓.๑๕	๐.๖๒๓	๓.๑๙	๐.๖๘๑	๓.๔๐	๐.๓๐๙	๑.๐๗๖	.๓๖๘

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานคร **จำแนกตามอาชีพ**

(n=๓๓๘)

ประสิทธิผลการ ให้บริการชุมชนตาม หลักอิทธิบาท ๔	อาชีพ								F	Sig.
	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		พนักงานเอกชน		เกษตรกรกรรม หรือ อื่นๆ			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านฉันทะ	๓.๔๘	๐.๕๔๗	๓.๑๖	๐.๕๕๑	๓.๒๓	๐.๗๗๘	๓.๐๗	๐.๘๖๕	๒.๘๗๓*	.๐๓๖
๒. ด้านวิริยะ	๓.๔๓	๐.๕๕๖	๓.๐๖	๐.๖๑๓	๓.๒๒	๐.๖๗๒	๓.๒๒	๐.๘๑๔	๑.๖๓๕	.๑๘๑
๓. ด้านจิตตะ	๓.๓๒	๐.๕๔๐	๓.๑๑	๐.๖๐๑	๓.๑๗	๐.๖๗๑	๓.๑๓	๐.๘๐๑	๐.๗๔๙	.๕๒๓
๔. ด้านวิมังสา	๓.๑๗	๐.๔๒๓	๒.๙๙	๐.๗๔๓	๓.๑๑	๐.๖๖๙	๓.๑๓	๐.๗๙๓	๐.๔๘๐	.๖๙๖
เฉลี่ยรวม	๓.๓๕	๐.๔๔๒	๓.๐๘	๐.๕๖๗	๓.๑๘	๐.๖๓๓	๓.๑๔	๐.๗๕๙	๑.๑๙๙	.๓๑๐

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านฉันทะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตาราง ที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ด้านฉันทะ

อาชีพ	$\bar{X}$	อาชีพ			
		รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เกษตรกรหรือ อื่นๆ
		๓.๔๘	๓.๑๖	๓.๒๓	๓.๐๗
รับราชการ	๓.๔๘	-	๐.๓๒	๐.๒๕	๐.๔๑*
รัฐวิสาหกิจ	๓.๑๖			-๐.๐๗	๐.๐๙
พนักงานเอกชน	๓.๒๓				๐.๑๖
เกษตรกรหรือ อื่นๆ	๓.๐๗				

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ ชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพด้านฉันทะ มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร หรือ อาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

(ก=๓๓๘)

ประสิทธิภาพการ ให้บริการชุมชนตาม หลักอิทธิบาท ๔	รายได้ต่อเดือน								F	Sig.
	น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท		๕,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท		๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท		มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านฉันทะ	๒.๙๖	๐.๘๔๘	๓.๐๗	๐.๘๑๔	๓.๐๖	๐.๘๒๐	๓.๓๒	๐.๗๒๙	๔.๕๙๕**	.๐๐๔
๒. ด้านวิริยะ	๓.๒๓	๐.๗๘๔	๓.๑๑	๐.๘๐๗	๓.๒๐	๐.๗๓๗	๓.๒๕	๐.๖๘๒	๐.๕๓๑	.๖๖๑
๓. ด้านจิตตะ	๓.๐๙	๐.๗๐๘	๓.๐๖	๐.๘๗๙	๓.๑๘	๐.๗๔๑	๓.๒๐	๐.๖๕๗	๐.๘๐๑	.๔๙๔
๔. ด้านวิมังสา	๓.๑๑	๐.๗๐๙	๓.๐๑	๐.๗๔๙	๓.๑๑	๐.๗๒๔	๓.๑๓	๐.๗๐๘	๐.๓๖๙	.๗๗๕
เฉลี่ยรวม	๓.๑๐	๐.๖๘๕	๓.๐๖	๐.๗๓๗	๓.๑๔	๐.๖๙๗	๓.๒๓	๐.๖๓๙	๑.๑๗๔	.๓๑๙

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านฉันทะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตาราง ที่ ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านฉันทะ

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	รายได้ต่อเดือน			
		น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท
		๒.๙๖	๓.๐๗	๓.๐๖	๓.๓๒
น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒.๙๖		-๐.๑๑	-๐.๑๐	-๐.๓๖*
๕,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๓.๐๗			๐.๐๑	-๐.๒๕*
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๐๖				-๐.๒๖*
มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๓๒				

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท, ๕,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท และ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลสรุปโดยรวมเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ตามสมมติฐานที่ ๑-๖ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๕ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดย จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๖

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านฉันทะ		ด้านวิริยะ		ด้านจิตตะ		ด้านวิมังสา	
	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน	ยอมรับ สมมติ ฐาน	ปฏิเสธ สมมติ ฐาน
๑.สถานะในครอบครัว		✓		✓		✓		✓
๒.อายุ		✓		✓		✓		✓
๓.สถานภาพ		✓		✓		✓		✓
๔.ระดับการศึกษา		✓		✓		✓		✓
๕.อาชีพ	✓			✓		✓		✓
๖.รายได้ต่อเดือน	✓			✓		✓		✓

จากตารางที่ ๔.๑๕ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีสถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านฉันทะ แต่ในด้านอื่นนั้นไม่แตกต่างกัน

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักกอิธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักกอิธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้าน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๔ – ๔.๑๗

ตารางที่ ๔.๑๖ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักกอิธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้(ฉันทะ) จึงทำให้การทำงานมีความบกพร่อง ไม่มีความพอใจในการทำงานที่ทำ	๑. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานโดยการประยุกต์ใช้หลักธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๒. เจ้าหน้าที่มีความเบื่อหน่ายต่องานในหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายที่ต้องการความเร่งด่วน	๒. ต้องสร้างกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย และลดเงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๓.งานที่ทำไม่สอดคล้องกับเวลาจึงทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความท้อต่องานที่ทำ	๓. บริหารจัดการงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของแต่ละคน
๔.เกิดความรู้สึกล้าซาก จำเจ ต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการทำงานที่เฉื่อยชาไม่กระตือรือร้น	๔. การเพิ่มค่าตอบแทนในงานทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน
๕.ความสมดุลของระยะเวลาการทำงานกับปริมาณงานที่ได้รับ ความต้องการให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาเท่านั้น	๕. การบริหารจัดการงานควรมีรูปแบบใหม่ๆ บ้าง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความท้าทายในงาน และเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

ตารางที่ ๔.๑๗ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตาม
หลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑.เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง หลักธรรมข้อนี้(วิริยะ) จึงทำให้การทำงานมี ความบกพร่อง ไม่มีความเพียรพยายามในการ งานที่ทำ	๑. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานโดย การประยุกต์ใช้หลักธรรมกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
๒. ความอดทนในการปฏิบัติงานมีจำกัดไม่ สามารถปฏิบัติได้ยาวนาน เกิดความเบื่อหน่าย ง่าย ซึ่งเป็นสาเหตุให้ขาดความพยายามและ ท้อแท้	๒. ควรกำหนดช่วงเวลาในการทำงานอย่าง เหมาะสม มีการผ่อนคลายการทำงานเป็นระยะ
๓.เจ้าหน้าที่ไม่มีความเพียรพยายามในการ ปฏิบัติงานเนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร เช่น บุ ค ล า กร ภ า ย ใน องค์กร ไม่ มี ค วาม กระชุ่มกระชวย อ่อนหล้า ไม่เข้มแข็งอดทน	๓. สร้างวัฒนธรรมใหม่ๆ ให้บุคลากรเกิดความ วิริยะ ทำงานด้วยความอดทน มีกิจกรรมกระตุ้น การทำงานให้กับเจ้าหน้าที่
๔.บุคลากรไม่สู้งาน ไม่มานะบากบั่นและขาด การฝึกฝนฝีมือจึงทำให้ไม่เกิดความชำนาญใน การปฏิบัติงานจริง งานที่ได้รับมักด้อย ประสิทธิภาพ	๔. ส่งเสริมฝึกอบรมให้แก่บุคลากรอยู่เสมอซึ่ง จะทำให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
๕.การปฏิบัติงานขาดความทุ่มเท ทั้งร่างกาย และแรงใจ เนื่องจากเกิดความเลื่อมล้ำทาง ผลตอบแทนที่ได้รับ ขวัญกำลังใจ	๕.ควรใช้ความเข้าใจ และลดความกดดันจากกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ

ตารางที่ ๔.๑๘ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชน
ตามหลักกอิธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้(จิตตะ) จึงทำให้การทำงานขาดการเอาใจใส่	๑. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานโดยการประยุกต์ใช้หลักธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๒. บางครั้งปฏิบัติงานด้วยความเหม่อลอยไม่รับรู้ในสิ่งที่ตนกำลังดำเนินการอยู่ เมื่อเกิดปัญหาที่หาสาเหตุของปัญหาไม่ได้เนื่องจากไม่ได้ตั้งสติ	๒. ผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นเตือนเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เมื่อเกิดปัญหาที่หาสาเหตุของปัญหาด้วยสติ
๓. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับการใช้เครื่องมือสื่อสารหรือsocial network มากเกินไปจนทำให้ไม่สนใจการทำงาน	๓. ควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นระเบียบ มีการตรวจตราจากผู้บังคับบัญชา ทำความเข้าใจถึงเรื่องการให้บริการประชาชน
๔. การได้รับความสะเทือนใจขณะปฏิบัติงาน เช่น เกิดการกระทบกระทั่งกันระหว่างบุคลากรด้วยกัน หรือบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานลดน้อยถอยลง	๔. สร้างกิจกรรมสานความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำเสมอ
๕. ขาดความละเอียดอ่อนในการปฏิบัติงาน จิตใจฟุ้งซ่านไม่มีสมาธิ สนใจเรื่องอื่นมากกว่าหน้าที่รับผิดชอบ เช่น เมื่อใกล้เวลาพักเที่ยงหรือเลิกงาน จะรีบทำงานเพื่อให้เสร็จโดยไม่มีสมาธิเรียบร้อย	๕. ควรตั้งเป้าหมายและความมุ่งมั่นเป้าหมายแห่งความสำเร็จ งานที่ดำเนินการอยู่ให้จิตใจจดจ่อในงาน

ตารางที่ ๔.๑๙ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชน
ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านวิม้งสา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง หลักธรรมข้อนี้(วิม้งสา) จึงทำให้การทำงาน ขาดความรอบคอบเนื่องจากไม่มีการไตร่ตรอง ทบทวน	๑. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานโดย การประยุกต์ใช้หลักธรรมกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
๒. เจ้าหน้าที่ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามความเคยชินและความ สะดวกสบายของตนเองเป็นส่วนใหญ่	๒.การลงมือปฏิบัติงานทุกครั้งควรมีการวางแผน ในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่ความเคยชินและความ สะดวกสบายของตน
๓.การลงมือดำเนินการใดๆ ไม่มีการใคร่ครวญ ความคุ้มค่าก่อนกระทำ จึงมักเสียเวลาและ ค่าใช้จ่ายสูง สิ้นเปลืองวัสดุต่างๆ เช่น กระดาษ	๓. การลงมือทำงานแต่ละครั้งต้องมีการ ใคร่ครวญถึงความถูกต้อง ระเบียบร้อยของงานก่อน กระทำและส่งมอบงานไปยังจุดอื่น
๔. เมื่อพบข้อบกพร่องของงานแต่ไม่นำมาเป็น แนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป ทำให้มัก เกิดข้อผิดพลาดซ้ำซาก	๔.ควรนำข้อบกพร่องของงานมาเป็นแนวทางใน การดำเนินงานครั้งต่อไป เพื่อไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาดซ้ำซาก
๕. ไม่มีบริการตรวจสอบความพร้อมหรือความ ถูกต้องของเอกสารก่อนที่ผู้รับบริการจะไป ติดต่อกับฝ่ายงานต่างๆ	๕. เพิ่มฝ่ายบริการตรวจสอบเอกสารให้กับผู้มา รับบริการก่อนที่จะไปติดต่อกับฝ่ายงานต่างๆเพื่อ ความถูกต้องและรวดเร็ว

สรุป จากปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำมาสรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านฉันทะ คือ ความพอใจ ความต้องการที่จะให้บริการใฝ่ใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ดีได้ผลดียิ่งๆขึ้นไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตบางซื่อ ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อฉันทะ จึงทำให้การทำงานมีความบกพร่อง ไม่มีความพอใจในการทำงานที่ทำให้เกิดความ รู้สึกซ้ำซาก จำเจ ต้องงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการทำงานที่เฉื่อยชาไม่กระตือรือร้นและความสมดุลของระยะเวลาการทำงานกับปริมาณงานที่ได้รับ ความต้องการให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาเท่านั้น ซึ่งถือเป็นปัญหาของสำนักงานที่ต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักและพอใจในงานการให้บริการ ต้องจัดให้มีการให้ความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ งานบริการเป็นงานที่ต้องเสียสละเป็นอย่างมาก และเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยการมีการฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ

ด้านวิริยะ คือ ความเพียร ขยันประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาชนะไม่ท้อถอย ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางซื่อ ขาดความทุ่มเท ทั้งร่างกาย และแรงใจ เนื่องจากเกิดความเลื่อมล้ำทางผลตอบแทนที่ได้รับและขวัญกำลังใจ ความอดทนในการปฏิบัติงานมีจำกัดไม่สามารถปฏิบัติได้ยาวนาน เกิดความเบื่อหน่ายง่าย ซึ่งเป็นสาเหตุให้ขาดความพยายามและท้อแท้ บุคลากรภายในองค์กรไม่มีความกระชุ่มกระชวย อ่อนหล้า ไม่เข้มแข็งอดทน ผู้บริหารสำนักงานเขตบางซื่อต้องสร้างวัฒนธรรมใหม่ๆ ให้บุคลากรเกิดความวิริยะ ทำงานด้วยความอดทน มีกิจกรรมกระตุ้นการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมฝึกอบรมให้แก่บุคลากรอยู่เสมอซึ่งจะทำให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านจิตตะ คือ ความคิดมุ่งไป รับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกฝั ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่าน อุทิศตน อุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางซื่อ ขาดความละเอียดอ่อนในการปฏิบัติงาน จิตใจฟุ้งซ่านไม่มีสมาธิ สนใจเรื่องอื่นมากกว่าหน้าที่รับผิดชอบ เช่น เมื่อใกล้เวลาพักเที่ยงหรือเลิกงานจะรีบทำงานเพื่อให้เสร็จโดยไม่มีความเรียบร้อย และมักจะพบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับการใช้เครื่องมือสื่อสารหรือSocial network มากเกินไป จนทำให้ไม่มีความตั้งใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานเขตจึงควรตั้งเป้าหมายและความมุ่งมั่นแห่งความสำเร็จ งานที่ดำเนินการอยู่ให้จิตใจจดจ่อในงานให้กับเจ้าหน้าที่ สร้างกิจกรรมสานความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำเสมอ

ด้านวิมังสา คือ ความไตร่ตรองหรือทบทวน ความหมั่นใช้ปัญญา พิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบเหตุผล ตรวจสอบข้อผิดพลาด บกพร่องในสิ่งที่ทำคิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามความเคยชินและความสะดวกสบายของตนเองเป็นส่วนใหญ่ เมื่อพบข้อบกพร่องของงานแต่ไม่นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป ทำให้มักเกิดข้อผิดพลาดซ้ำซาก ดังนั้นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานโดยการประยุกต์ใช้หลักธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งควรนำข้อบกพร่องของงานมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใน ๔ ด้าน คือ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ คน ดังนี้

ด้านฉันทะ ต้องสร้างศรัทธาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรัก ความพอใจในหน้าที่ ปลุกจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการบริการประชาชนที่ประสิทธิภาพ^๑ กำหนดมาตรฐานการทำงานให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน คัดเลือกบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งตรวจสอบประเมินคุณภาพในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนและให้กำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเสมอ^๒ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากในการนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริหารงานต่างๆ ตามหน่วยงานและองค์กร เมื่อประชาชนมาใช้บริการในสำนักงานเขต ซึ่งการให้บริการประชาชนทุกระดับถือว่ามีสำคัญเป็นอย่างยิ่ง^๓ แสดงวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงวัตถุประสงค์ เพื่อให้การให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ^๔ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจ มีใจรักในการบริการประชาชน เปรียบประชาชนทุกคนที่มารับบริการดุจญาติของเราเอง^๕

ด้านวิริยะ การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานเขตนั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีความจริงใจ ต้องกระตือรือร้นมีความตั้งใจในการให้บริการ มีความอดทนและมีน้ำใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการ^๖ บางครั้งการให้บริการประชาชนอาจทำให้เกิดความเครียดมาก ผู้บริหารองค์กรควรมีกิจกรรมสันทนาการ หรือกิจกรรมใดๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานผ่อนคลายไม่เกิดความเครียดกับงานและไม่เกิดความผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้ง^๗ เจ้าหน้าที่ต้องมีความตั้งใจให้บริการ มีความอดทนความพยายามเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการกับ

^๑ สัมภาษณ์นักพัฒนาระดับ ๗ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๒ สัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๓ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนปานทิพย์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๔ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนสะพานไม้ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๕ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนซอยโชติวัฒน์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๖ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนห้วยถ้งจักรตึกแดงเขต ๑ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๕ มกราคม ๒๕๕๖.

^๗ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนซอยสวนริน แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๗ มกราคม ๒๕๕๖.

สำนักงานเขต^๕ จัดการสัมมนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่เป็นประจำสม่ำเสมอ พัฒน่องค์ความรู้ในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียรพยายามและมีความอดทนอดกลั้นต่อสถานะต่างๆที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่^๖ ผู้นำชุมชนต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างกับนักพัฒนาชุมชนที่เป็นผู้ไต่บัคปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชน และฝึกนักพัฒนารุ่นหลังให้มีความขยันหมั่นเพียร มีความอดทนต่อสถานการณ์ที่มีความกดดัน^๗

ด้านจิตตะ สำนักงานเขตบางซื่อมีฐานะเปรียบเหมือนพ่อบ้านมีหน้าที่ดูแลลูกบ้านควรปฏิบัติงานการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ประชาชนทุกคนในทุกๆด้าน^๘ ฝึกอบรม เพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับจัดการอบรมจริยธรรม คุณธรรม ฝึกสมาธิให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ^๙ กระชับความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในชุมชนกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ มีกิจกรรมบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ร่วมกัน ลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานของรัฐกับชุมชน เพิ่มมิติที่ดีต่อกัน^{๑๐} ควบคุมตรวจตราการทำงานของเจ้าหน้าที่และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลไถ่ถามความต้องการของประชาชนที่มารอรับบริการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนสะดวกมากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารก่อนจะส่งมอบงานให้กับผู้รับผิดชอบอื่นๆ เพื่อมิให้มีข้อผิดพลาดแก่ประชาชน^{๑๑} ประยุกต์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติธรรม เช่น สร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีความรู้สึกละผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด เกิดสมาธิในการปฏิบัติงาน และยังทำให้ประชาชนที่มารอคิวรับบริการเป็นเวลานานรู้สึกผ่อนคลายตามสภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้นด้วย^{๑๒}

ด้านวิมังสา การทำงานให้เป็นผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรจะต้องมีความรู้ในงานที่ทำเป็นอย่างดี สามารถใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบรู้ รอบคอบในการทำงานเพื่อมิให้เกิดปัญหาหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เป็นอย่างดี^{๑๓} ผู้ปฏิบัติงานต้องคอยเตือนตนเองอยู่เสมอว่าประชาชนคือบุคคลสำคัญที่จะต้องให้ความใส่ใจ ดูแลทุกข์สุขผู้ที่มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่ง

^๕ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนซอยโชติวัฒน์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๖ สัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๗ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนปานทิพย์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๘ สัมภาษณ์นักพัฒนาระดับ ๗ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^๙ สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนสะพานไม้ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^{๑๐} สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนห้วยจรดักตึกแดงเขต ๑ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๕ มกราคม ๒๕๕๖.

^{๑๑} สัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^{๑๒} สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนซอยสวนรื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๗ มกราคม ๒๕๕๖.

^{๑๓} สัมภาษณ์นักพัฒนาระดับ ๗ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕.

ประชาชนบางคนนั้นอาจจะไม่มีความรู้ความเข้าใจ หรืออาจจะเป็นผู้สูงอายุซึ่งไม่มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารต่างๆ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ที่จะต้องให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่บุคคลเหล่านี้^{๑๗}

ผู้บังคับบัญชาต้องส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานหมั่นหาความรู้เพิ่มเติม ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง พัฒนาศักยภาพในการทำงาน เช่น มีการส่งไปอบรม สัมมนา และสนับสนุนให้ศึกษาต่อ^{๑๘} นอกจากนี้ให้บริการประชาชนที่สำนักงานเขตแล้วผู้นำชุมชนต้องมีการออกสำรวจความคิดเห็นความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชน ทำประชาพิจารณ์ในเรื่อง/โครงการต่างๆ ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่ด้วย^{๑๙} สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมให้แต่ละชุมชนได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนปัญหาต่างๆและวิธีการดำเนินการพัฒนาชุมชน ซึ่งสำนักงานเขตได้นำปัญหาเหล่านั้นมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานเขตต่อไป^{๒๐}

๔.๖ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

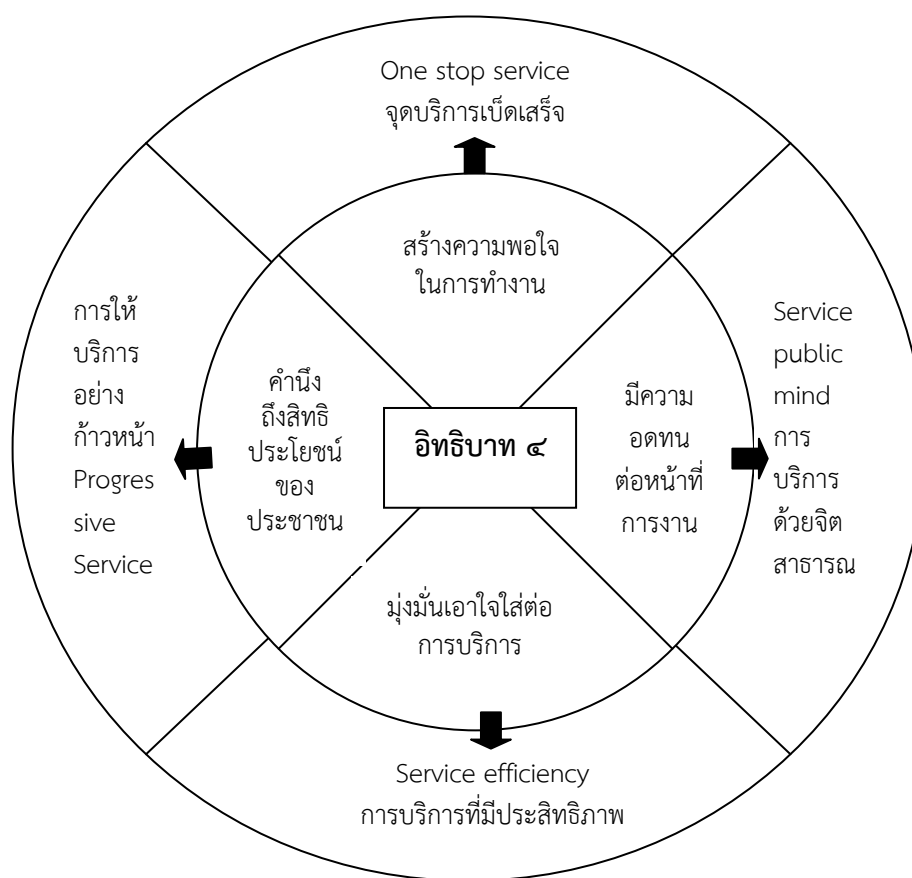
การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อนั้น อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยที่แสดงมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆเพื่อสร้างองค์ความรู้ ดังแผนภาพนี้คือ

^{๑๗} สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนซอยโชติวัฒน์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^{๑๘} สัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^{๑๙} สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนปานทิพย์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๕.

^{๒๐} สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนสะพานไม้ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.



แผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ ผู้วิจัยขอสรุปแนวทางการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ อย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครดังแผนภาพดังกล่าวคือ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรมีการให้บริการแบบจุดบริการเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่และยังช่วยให้มีบริการที่รวดเร็วเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

ที่มารับบริการของสำนักงานเขต ปลุกฝังให้บุคลากรในองค์กรทุกคนมีใจรักบริการ **ให้บริการด้วยจิตสาธารณะ(Service Public Mind)** มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือหรือแบ่งเบาภาระหน้าที่ที่ค้างคาซึ่งกันและกัน เพื่อจะทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องเสียเวลานาน และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นเอาใจใส่การบริการประชาชน ควรประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร และนำไปเป็นแนวทางเพื่อสร้าง**การบริการที่มีประสิทธิภาพ(Service efficiency)** อีกทั้งควรคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนเพื่อให้การบริการของสำนักงานเขตมีความก้าวหน้าต่อไป(Progressive Service) ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จมาประยุกต์เข้ากับการดำเนินการด้วย กล่าวคือ ใน**ด้านฉันทะ** ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาของสำนักงานเขตต้องสร้างความพอใจในการทำงานให้กับบุคลากรที่จะให้บริการด้วยใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ดีได้ผลดียิ่งๆขึ้นไป **ด้านวิริยะ** ควรฝึกให้บุคลากรของสำนักงานเขตทุกคนมีความเพียรพยายามต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับและอดทนต่อความกดดันจากการทำงาน ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความชำนาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ด้านจิตตะ** ผู้บังคับบัญชาสำนักงานเขตต้องกระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อภาระหน้าที่ การงานที่รับผิดชอบอยู่ด้วยความตั้งใจ เต็มใจและเอาจิตฝึกฝน ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่าน อุทิศตนเสียสละเพื่อประชาชน อุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ และ**ด้านวิมังสา** บุคลากรของสำนักงานเขตบางซื่อทุกคนต้องไตร่ตรอง ใคร่ครวญถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงมีพึงได้ของประชาชนเป็นหลักสำคัญ

ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อนั้น หัวใจของการให้บริการที่ดีคือ บุคลากรจะต้องมีความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ สามารถตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ แสดงออกถึงความเคารพให้เกียรติประชาชน มีความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพมีมารยาทดี เพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่น่าประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครต่อไป