

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๗๗ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจำนวน ๓๖๙ คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๖๙)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓๑	๖๒.๖๐
หญิง	๑๓๘	๓๗.๔๐
รวม	๓๖๙	๑๐๐
๒. อายุ		
๑๘- ๒๙ ปี	๙๒	๒๔.๙๓
๓๐-๔๐ ปี	๑๒๔	๓๓.๖๐
๔๑-๕๐ ปี	๙๐	๒๔.๓๙
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๓	๑๗.๐๗
รวม	๓๖๙	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๒	๓๐.๓๕
ปริญญาตรี	๑๖๘	๔๕.๕๓
ปริญญาโท	๘๙	๒๔.๑๒
รวม	๓๖๙	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๑๕	๓๑.๑๗
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๑๙	๓๒.๒๕
รับจ้างทั่วไป/แรงงาน	๕๐	๑๓.๕๕
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘๕	๒๓.๐๔
รวม	๓๖๙	๑๐๐
๕. รายได้		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓๑	๘.๔๐
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๒	๒๒.๒๒
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๖๑	๔๓.๖๓
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๙๕	๒๕.๗๕
รวม	๓๖๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน ๒๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๐ รองลงมาเป็นหญิง จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔๐

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง ๓๐ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๓ และน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๓ รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๕ และน้อยที่สุดคือ มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๒

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๕ รองลงมาคือ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๗ และที่น้อยที่สุดมีอาชีพรับจ้างทั่วไป/แรงงาน จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๕

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๓ รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ และที่น้อยที่สุดมีรายได้ ต่ำกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร สรุปได้ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒)ด้านอาคารสถานที่ และ๓)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดยภาพรวม

(n=๓๖๙)

ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๕๖	๐.๖๓๗	มาก
๒. ด้านอาคารสถานที่	๓.๕๒	๐.๖๘๙	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๗	๐.๖๘๘	มาก
รวม	๓.๕๕	๐.๕๙๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =๓.๕๕, S.D.=๐.๕๙๙) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ

(n=๓๖๙)

ลำดับ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๓.๘๕	๑.๑๔๖	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	๓.๗๗	๐.๙๘๙	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้น ขณะให้บริการ	๓.๗๒	๑.๑๒๙	มาก
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล	๓.๖๙	๐.๙๙๑	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	๓.๘๘	๑.๐๘๖	มาก
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๓.๕๕	๑.๒๔๖	มาก
๗	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๓๒	๑.๓๐๕	ปานกลาง
๘	เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับ บริการ	๓.๓๖	๑.๓๔๖	ปานกลาง
๙	การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม	๓.๓๑	๑.๓๑๖	ปานกลาง
๑๐	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่บริการด้วย ความไม่เที่ยงธรรม	๓.๒๐	๑.๓๕๓	ปานกลาง
รวม		๓.๕๖	๐.๖๓๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =๓.๕๖, S.D.=๐.๖๓๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่บริการด้วยความไม่เที่ยงธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านอาคารสถานที่
(n=๓๖๙)

ลำดับ	ด้านอาคารสถานที่	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีป้ายบอกที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างชัดเจน	๓.๔๑	๑.๓๘๓	มาก
๒	สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลสะดวกแก่การไปใช้บริการ	๓.๖๒	๑.๒๒๖	มาก
๓	ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ	๓.๕๔	๑.๒๔๖	มาก
๔	อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจน	๓.๕๓	๑.๒๐๒	มาก
๕	มีความสะดวกของสถานที่โดยรอบขององค์การบริหารส่วนตำบล	๓.๔๙	๑.๒๔๕	มาก
๖	มีความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ องค์การบริหารส่วนตำบล	๓.๗๑	๑.๑๓๔	มาก
๗	มีความเพียงพอของพื้นที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล	๓.๔๘	๑.๑๙๓	มาก
๘	มีความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการ มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด	๓.๓๙	๑.๒๖๔	ปานกลาง
๙	องค์การบริหารส่วนตำบลจัดสถานที่ให้บริการ สะอาด สวยงาม	๓.๔๗	๑.๓๐๒	มาก
๑๐	แสงสว่างภายในองค์การบริหารส่วนตำบลมีอย่างเพียงพอ	๓.๕๗	๑.๒๐๕	มาก
รวม		๓.๕๒	๐.๖๘๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$, S.D.=0.689) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการมีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=๓๖๙)

ลำดับ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	๓.๔๑	๑.๓๑๒	มาก
๒	มีบอร์ดแสดง/ประกาศแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนสนใจ	๓.๗๓	๑.๒๕๐	มาก
๓	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	๓.๘๕	๑.๑๐๑	มาก
๔	การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน	๓.๕๙	๑.๐๘๒	มาก
๕	ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ ที่วี ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ	๓.๖๓	๑.๐๗๔	มาก
๖	ความเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่ายของแบบฟอร์มต่างๆ	๓.๗๒	๑.๐๕๓	มาก
๗	มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้ใช้บริการ	๓.๖๘	๑.๑๓๒	มาก
๘	มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ	๓.๓๑	๑.๒๖๒	ปานกลาง
๙	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกเช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	๓.๓๘	๑.๒๓๕	ปานกลาง
๑๐	ทางองค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์	๓.๔๓	๑.๒๘๓	มาก
รวม		๓.๕๗	๐.๖๘๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๗, S.D. = ๐.๖๘๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ และมีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกเช่นปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับมาก

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๖ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร **จำแนกตามเพศ**

(n=๓๖๙)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๒๓๑ คน)		หญิง (๑๓๘ คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๕๖	๐.๖๔๕	๓.๕๖	๐.๖๒๖	๐.๕๓๐	๐.๙๕๕๘
ด้านอาคารสถานที่	๓.๔๘	๐.๖๙๖	๓.๕๙	๐.๖๗๒	-๑.๕๙๐	๐.๑๑๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๓	๐.๖๗๕	๓.๖๔	๐.๗๐๖	-๑.๔๔๗	๐.๑๔๙
รวม	๓.๕๒	๐.๕๕๑	๓.๖๐	๐.๕๗๑	-๑.๒๒๕	๐.๒๒๑

จากตารางที่ ๔.๖ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t – test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๒๒๑) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่าง

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำแนกตามอายุ

(n=๓๖๙)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๑๐	๓	๐.๔๐๓	๐.๙๙๔	๐.๓๙๖
	ภายในกลุ่ม	๑๔๘.๐๘๙	๓๖๕	๐.๔๐๖		
	รวม	๑๔๙.๒๙๙	๓๖๘			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๙๓	๓	๐.๒๓๑	๐.๔๘๕	๐.๖๙๓
	ภายในกลุ่ม	๑๗๓.๘๙๑	๓๖๕	๐.๔๗๖		
	รวม	๑๗๔.๕๘๓	๓๖๘			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๗๖	๓	๐.๒๕๙	๐.๕๔๕	๐.๖๕๒
	ภายในกลุ่ม	๑๗๓.๓๗๓	๓๖๕	๐.๔๗๕		
	รวม	๑๗๔.๑๔๙	๓๖๘			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๒๓	๓	๐.๒๐๘	๐.๖๖๓	๐.๕๗๕
	ภายในกลุ่ม	๑๑๔.๔๓๑	๓๖๕	๐.๓๑๔		
	รวม	๑๑๕.๐๕๔	๓๖๘			

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๕๗๕) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร **จำแนกตามการศึกษา**

(n=๓๖๙)

การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๕๕	๒	๐.๖๒๗	๑.๕๕๑	๐.๒๑๓
	ภายในกลุ่ม	๑๔๘.๐๔๔	๓๖๖	๐.๔๐๔		
	รวม	๑๔๙.๒๙๙	๓๖๘			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๙๖	๒	๐.๓๔๘	๐.๗๓๓	๐.๔๘๑
	ภายในกลุ่ม	๑๗๓.๘๘๗	๓๖๖	๐.๔๗๕		
	รวม	๑๗๔.๕๘๓	๓๖๘			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๘๕	๒	๐.๔๙๒	๑.๐๔๑	๐.๓๕๔
	ภายในกลุ่ม	๑๗๓.๑๖๔	๓๖๖	๐.๔๗๓		
	รวม	๑๗๔.๑๔๙	๓๖๘			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๑๘	๒	๐.๔๐๙	๑.๓๑๑	๐.๒๗๑
	ภายในกลุ่ม	๑๑๔.๒๓๖	๓๖๖	๐.๓๑๒		
	รวม	๑๑๕.๐๕๔	๓๖๘			

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๒๗๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำแนกตามอาชีพ

(n=๓๖๙)

การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๐๐๓	๓	๐.๖๖๘	๑.๖๕๕	๐.๑๗๖
	ภายในกลุ่ม	๑๔๗.๒๙๕	๓๖๕	๐.๔๐๔		
	รวม	๑๔๙.๒๙๘	๓๖๘			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๒.๖๕๓	๓	๐.๘๘๔	๑.๘๗๗	๐.๑๓๓
	ภายในกลุ่ม	๑๗๑.๙๓๑	๓๖๕	๐.๔๗๑		
	รวม	๑๗๔.๕๘๓	๓๖๘			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๒.๐๖๕	๓	๐.๖๘๘	๑.๔๖๐	๐.๒๒๕
	ภายในกลุ่ม	๑๗๒.๐๘๔	๓๖๕	๐.๔๗๑		
	รวม	๑๗๔.๑๔๙	๓๖๘			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๐๕	๓	๐.๕๖๘	๑.๘๓๐	๐.๑๔๑
	ภายในกลุ่ม	๑๑๓.๓๕๐	๓๖๕	๐.๓๑๑		
	รวม	๑๑๕.๐๕๕	๓๖๘			

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๑๔๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำแนกตามรายได้

(n=๓๖๙)

การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๔๐	๓	๐.๓๑๓	๐.๗๗๑	๐.๕๑๑
	ภายในกลุ่ม	๑๔๘.๓๕๙	๓๖๕	๐.๔๐๖		
	รวม	๑๔๙.๒๙๙	๓๖๘			
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๑.๘๖๙	๓	๐.๖๒๓	๑.๓๑๗	๐.๒๖๙
	ภายในกลุ่ม	๑๗๒.๗๑๔	๓๖๕	๐.๔๗๓		
	รวม	๑๗๔.๕๘๓	๓๖๘			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๓.๒๔๔	๓	๑.๐๘๑	๒.๓๐๙	๐.๐๗๖
	ภายในกลุ่ม	๑๗๐.๙๐๕	๓๖๕	๐.๔๖๘		
	รวม	๑๗๔.๑๔๙	๓๖๘			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๒๔	๓	๐.๕๔๑	๑.๗๔๒	๐.๑๕๘
	ภายในกลุ่ม	๑๑๓.๔๓๐	๓๖๕	๐.๓๑๑		
	รวม	๑๑๕.๐๕๔	๓๖๘			

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๑๕๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕

สมมติ ฐาน	ตัวแปร ต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	การให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล	-๑.๒๒๕	-	๐.๒๒๑	-	✓
๒.	อายุ	การให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล	-	๐.๖๖๓	๐.๕๗๕	-	✓
๓.	การ ศึกษา	การให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล	-	๑.๓๑๑	๐.๒๗๑	-	✓
๔.	อาชีพ	การให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล	-	๑.๘๓๐	๐.๑๔๑	-	✓
๕	รายได้	การให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบล	-	๑.๗๔๒	๐.๑๕๘	-	✓

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการทดสอบของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ
รายได้ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ตารางที่ ๔.๑๒ ปัญหา อุปสรรค ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ไม่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน - เมื่อประชาชนสอบถามแต่เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำและไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เป็นธรรม ไม่บริการด้วยความเที่ยงธรรม	๒๖ ๓๕ ๑๓ ๑๙
๒.	ด้านอาคารสถานที่ - บางวันมีประชาชนมาใช้บริการมากทำให้เก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่งรอ-รับบริการ และห้องน้ำที่ไม่เพียงพอและไม่สะอาด	๑๘
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ไม่มีระบบบัตรคิว ทำให้การบริการไม่เป็นธรรม - ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ	๑๙ ๒๒

ตารางที่ ๔.๑๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความ เต็มใจ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน มากคอย ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ - ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม ขวนขวายช่วยเหลือในการเขียน คำร้อง คำแถลงและบริการอื่นๆ รวมทั้งระเบียบข้อกฎหมายของ อบต. - ให้ความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง และ เป็นธรรม	๒๖ ๓๕ ๑๓
๒.	ด้านอาคารสถานที่ - องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเตรียมเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอ รับบริการไว้และควรดูแลห้องน้ำให้สะอาดเสมอ	๑๘
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิวเพื่อความเสมอภาคแก่ประชาชน - ต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น	๑๙ ๒๒

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

การสัมภาษณ์นี้ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์
ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล
จังหวัดพิจิตร ซึ่งได้สอบถามดังนี้คือ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านอาคาร
สถานที่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเป็นอย่างไร เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ คน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องนั้นๆ สามารถให้บริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้
ค่อนข้างดี แต่บางเรื่องยังขาดไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจไม่ถูกต้องทำให้ ถ้าจะ

กลับมาแก้ไขปัญหาลำบาก ด้านกฎหมายที่ปฏิบัติต้องทำความเข้าใจให้มาก ๆ^๑ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการกำหนดเวลาในแต่ละครั้งสำหรับผู้มาติดต่อ มีผู้รับเอกสาร ไว้ลำพังแสดงประสิทธิภาพการให้บริการ หลังมาติดต่อราชการ มีการประชุมทำความเข้าใจและ เสนอแนะปัญหาต่างๆ ในการทำงาน^๒ และยังจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนผู้มา ติดต่อราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทั้งด้านการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ เดือดร้อนด้านสาธารณสุขโรค ด้านปัจจัยพื้นฐาน ไฟฟ้า ประปา และอื่น ๆ^๓ ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ พุดจาไพเราะเอาใจใส่ผู้มาติดต่องาน รวมทั้งเป็นกันเอง สะดวก และรวดเร็ว ต่องานที่มาติดต่อและยัง มีการต้อนรับที่ดีอีกด้วย^๔ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลมีการต้อนรับที่ดีเอาใจใส่ผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้มาขอรับการช่วยเหลือด้านอุปโภค บริโภคค่อนข้างดี มีการต้อนรับที่ดีมีการบริการเอาใจใส่ดี^๕ และเจ้าหน้าที่ดีควรเอาใจใส่ผู้มารับบริการและมีการต้อนรับที่ดี มีการดูแล ในระหว่างรอติดต่อ^๖ งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล รวมถึงมีการช่วยเหลือในด้านงานเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับเอกสาร ต่างๆ^๗ มีความสะดวกต่อการให้บริการ เอาใจใส่ และการบริการที่ดีต่อผู้มารับบริการ^๘ และมีบริการที่ ดี เอาใจใส่ผู้มาขอรับการ บริการ และดูแลต้อนรับเป็นอย่างดี^๙

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ มีจิตใจที่พร้อมให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายไม่เรียกร้องรับ ผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน ให้ความเป็นธรรม ความเสมอภาคกับทุกคน พร้อมทั้งนำความ ผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

^๑สัมภาษณ์ นายเสนอ กลิ่นทอง, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๒สัมภาษณ์ นายบุญช่วย พวงมาลัย, ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๓สัมภาษณ์ นายณัฐจักร จันทปรามาศ, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร , ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๔สัมภาษณ์ นายธนโชติ มณฑลสิน, หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัด พิจิตร , ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๕สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ กลิ่นหอม, กำนันตำบลโพทะเล, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๖สัมภาษณ์ นายสุพจน์ อ่อนเนียม, ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๓, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๗สัมภาษณ์ นายชลิน ฉัตรชัยเดช, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๘สัมภาษณ์ นางสมคิด ม่วงแพรสี, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๙สัมภาษณ์ นางคณิดา สุทธิจารุวาท, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ด้านอาคารสถานที่

ทางองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างครบมีเครื่องใช้สำนักงานไว้ใช้งานพร้อม มีหอประชุมรองรับการประชุม สามารถจัดงาน กิจกรรมต่างๆ ได้ รองรับผู้เข้าร่วมได้เป็นจำนวนมาก^{๑๐} และอาคารสถานที่ยังติดถนนเข้า ออก สะดวกมองเห็นง่าย มีทางลาดสำหรับคนพิการ มีห้องน้ำสะอาดไว้คอยบริการ ผู้มาติดต่อราชการ มีห้องทำงานแบ่งเป็นส่วนๆ สำนักปลัด ห้องคลัง ห้องโยธา สถานที่สะอาดหน้าอยู่^{๑๑} มีการจัดเตรียมสถานที่บริการต้อนรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเป็นสัดส่วน ตามแผนก อำนาจหน้าที่ จัดที่นั่งที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการทำความสะอาดอาคารสถานที่ประจำวันมีทางสำหรับผู้พิการและห้องน้ำผู้พิการเพื่อความสะดวก^{๑๒} และสถานที่สะอาด รมรื่น สวยงาม และสะดวกต่อการติดต่องานและมีที่รับรองผู้มาติดต่องานอีกด้วย^{๑๓} ตลอดจนอาคารสะอาดเรียบร้อยง่ายต่อการติดต่อราชการมีห้องพักเป็นสัดส่วนในเวลาทำงาน และยังมีบรรยากาศที่มองดูแล้วสดชื่น^{๑๔} พร้อมยังมีอาคารสถานที่รองรับและมีที่สำหรับให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อราชการ อาคารติดถนน และมีการแบ่งสัดส่วนในการให้บริการรวมถึงมีห้องสำหรับผู้มาติดต่องานได้พัก^{๑๕} ในอาคารสถานที่ มีโต๊ะ เก้าอี้ พื่อต่อการรองรับผู้มาติดต่องานและมีอาคารสถานที่ไว้สำหรับต้อนรับผู้มาติดต่องานด้วย^{๑๖} ตลอดจนสถานที่สะอาด สะดวกต่อการติดต่อการให้บริการมีที่พักรับรองผู้มาขอรับบริการ และมีบรรยากาศที่ดีสวยงามไว้สำหรับต้อนรับผู้มาใช้บริการ^{๑๗} และอาคารสถานที่กว้างขวางติดต่อกันสะดวก สะอาดแบ่งเป็นสัดส่วน เพราะยังมีห้องไว้สำหรับรองรับผู้มาติดต่ออีกด้วย^{๑๘}

จากการแบบสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสถานที่ให้บริการค่อนข้างครบมีเครื่องใช้สำนักงานไว้ใช้งานพร้อม มีหอประชุมรองรับการประชุม สามารถจัดงาน กิจกรรมต่างๆ ได้ รองรับผู้เข้าร่วมได้เป็นจำนวนมากและอาคารสถานที่ยังติดถนนเข้า ออก สะดวกมองเห็นง่าย มีทางลาดสำหรับคนพิการ มีห้องน้ำสะอาดไว้คอยบริการ ผู้มาติดต่อราชการ มีห้องทำงานแบ่งเป็นส่วนๆ สำนักปลัด ห้องคลัง ห้องโยธา สถานที่สะอาดหน้าอยู่

^{๑๐} สัมภาษณ์ นายเสนอ กลิ่นทอง, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายบุญช่วย พวงมาลัย, ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายณัฐจักร จันทปรมาศ, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร , ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นายธนโชติ มณฑลสิน, หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร , ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ กลิ่นหอม, กำนันตำบลโพทะเล, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายสุพจน์ อ่อนเนียม, ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๓, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นายชลิน ฉัตรชัยเดช, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางสมคิด ม่วงแพร่สี, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางคณิดา สุทธิจารุวาท, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ทางเดินสำหรับรถเข็น ตลอดจนเก้าอี้นั่งพักคอยและน้ำดื่มไว้บริการ ผู้รับบริการและมีแผนพับข้อแนะนำต่าง ๆ ไว้คอยบริการ^{๑๙} มีแผนกประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ มีรอกนายก อบต. นั้งหน้า อบต. คอยสอบถามผู้มาติดต่อ มีรถกู้ภัยรับส่งผู้ป่วยและยามมีอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีรถน้ำไว้ดับเพลิงหากเกิดไฟไหม้ บริการส่งน้ำหากเกิดการขาดแคลนน้ำดื่ม^{๒๐} ตลอดจนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนั้นมีพอสมควร มีที่นั่ง น้ำดื่ม ไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีรถกู้ภัยให้บริการรถดับเพลิง รถน้ำไว้ให้บริการประชาชนที่ร้องขอความช่วยเหลือตลอดเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ^{๒๑} มีทั้งน้ำดื่มคอยให้บริการและรถดับเพลิง รถกู้ภัยอีเอ็มเอส ที่มีไว้เตรียมช่วยเหลือและยังมีเครื่องอุปโภคบริโภคที่เตรียมจัดไว้คอยบริการ^{๒๒} การติดต่องานง่ายสะดวกต่อการให้บริการพนักงานก็เป็นกันเองมีการต้อนรับที่ดี และมีการติดตามหลังบริการด้วยซ้ำ มีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อราชการ มีเก้าอี้ และน้ำดื่มดูแลและโทรทัศน์ให้ผู้ติดต่องานดูข้ามเวลา^{๒๓} มีความสะดวกติดต่อเป็นกันเองง่ายต่อการติดต่อประสานงานไม่มีพิธีรีตองอะไรมาก และเร็วสะดวกต่อการเซ็นเอกสารหรือติดต่อกัน แรกยังมีห้องสำหรับรองรับผู้มาติดต่อกัน น้ำดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกมาก^{๒๔} มีความสะดวกรวดเร็วไวต่อการให้บริการในองค์กรโดยเฉพาะมีรถดับเพลิง รถกู้ภัยและน้ำดื่มให้แก่ประชาชน รวมทั้งยังมีเครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ที่ทาง อบต. จัดไว้รองรับประชาชน^{๒๕} ง่ายต่อการติดต่อกันมีความรวดเร็วในการบริการและเป็นกันเองง่ายต่อการติดต่อกันสะดวกรวดเร็วมีรถดับเพลิงหรือรถกู้ภัย รวมทั้งสิ่งช่วยเหลือต่างๆ ที่ทาง อบต. เตรียมจัดไว้ช่วยเหลือประชาชน^{๒๖} มีเครื่องอำนวยความสะดวกหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นรถดับเพลิง รถอีเอ็มเอส หรือ เครื่องอุปโภคต่างๆ ที่ไว้ช่วยเหลือ^{๒๗}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้อำนวยความสะดวก เช่น จัดที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องน้ำ มีโทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับผู้มารับบริการได้อ่านและชม อุปกรณ์การบริการมีความทันสมัย ห้องกว้างขวางไม่ร้อนอบอ้าว เอกสารแบบต่างๆ มีให้พอเพียงกับผู้มารับบริการ

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายเสนอ กลิ่นทอง, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๐} สัมภาษณ์ นายบุญช่วย พวงมาลัย, ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายณัฐจักร จันทปรามาศ, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายธนโชติ มณฑลสิน, หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ กลิ่นหอม, กำนันตำบลโพทะเล, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นายสุพจน์ อ่อนเนียม, ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๓, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๘.

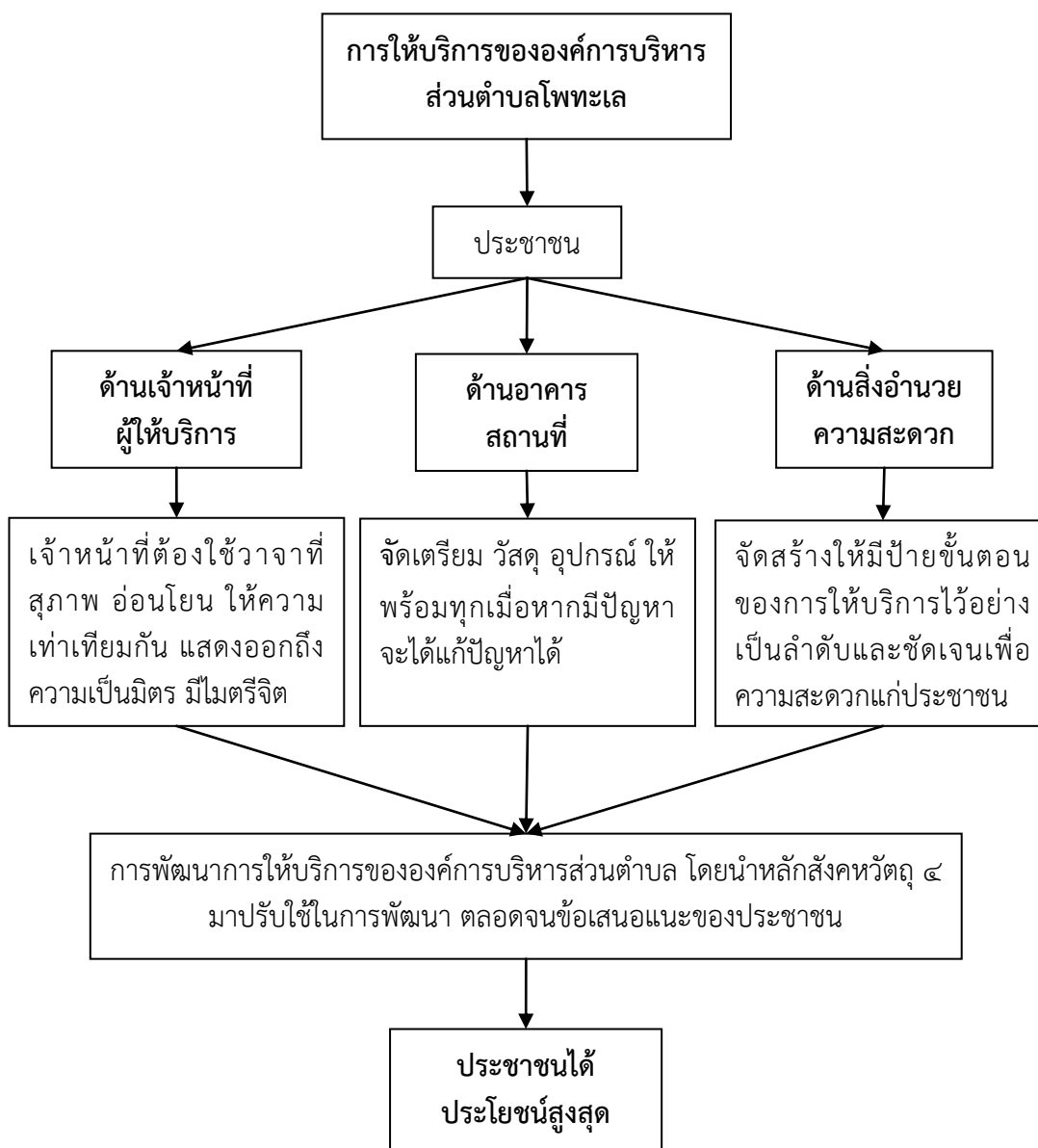
^{๒๕} สัมภาษณ์ นายชลิน ฉัตรชัยเดช, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางสมคิด ม่วงแพร่สี, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางคณิดา สุทธิจารุวาท, ประชาชนทั่วไป, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ทำให้รู้ข้อเสนอแนะจากประชาชนซึ่งนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปเป็นแผนภาพองค์ความรู้ได้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ อธิบายได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร คือ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเลแสดงให้เห็นถึงจุดยืนที่ชัดเจนในด้านการให้บริการ ซึ่งได้ถูกปลูกฝังไปสู่ตัวของเจ้าหน้าที่ทุกคน หากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเลสามารถยึดถือได้ว่ากิจวัตรของประชาชน คือ กิจวัตรอันดีหนึ่ง ผลที่ตามมาย่อมเป็นการถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการด้านความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ กระบวนการจัดการ การพัฒนาตัวบุคลากรและการเสริมสร้างหลักคุณธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเลได้ถือปฏิบัติ คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตใจที่พร้อมให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายไม่เรียกร้องรับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน ให้ความเป็นธรรม ความเสมอภาคกับทุกคน พร้อมทั้งนำความผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

ด้านอาคารสถานที่ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสถานที่ให้บริการค่อนข้างครบมีเครื่องใช้สำนักงานไว้ใช้งานพร้อม มีหอประชุมรองรับการประชุม สามารถจัดงาน กิจกรรมต่างๆ ได้ รองรับผู้เข้าร่วมได้เป็นจำนวนมากและอาคารสถานที่ยังติดถนนเข้า ออก สะดวกมองเห็นง่าย มีทางลาดสำหรับคนพิการ มีห้องน้ำสะอาดไว้คอยบริการ ผู้มาติดต่อราชการ มีห้องทำงาน แบ่งเป็นส่วนๆ สำนักงาน ปลัด ห้องคลัง ห้องโยธา สถานที่สะอาดหน้าอยู่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้อำนวยความสะดวก เช่น จัดที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องน้ำ มีโทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับผู้มารับบริการได้อ่านและชม อุปกรณ์การบริการมีความทันสมัย ห้องกว้างขวางไม่ร้อนอบอ้าว เอกสารแบบต่างๆ มีให้พอเพียงกับผู้มารับบริการ

การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและภายในให้สะอาดและสวยงาม รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรมและให้บริการโดยไม่พักเที่ยง มีการบริการเชิงรุก เพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้มี Service Mind และสนับสนุนให้มีการนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนาใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง แผนงานดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพได้เต็มที่ เมื่อมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งนำทางในการให้บริการ การกำหนดนิยามที่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อทำให้ง่ายต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติใช้ของเจ้าหน้าที่ อันได้แก่ โอบอ้อมอารี วชิโรภะระ สงเคราะห์ประชาชนและวางตนเหมาะสม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญอันหนึ่ง คือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มารับบริการ ผ่านการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา ใจ