

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๙๑ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๕ ผลการให้สัมภาษณ์แนวทางการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง มีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง
(n=๑๙๑)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๙๐	๔๗.๑
	หญิง	๑๐๑	๕๒.๙
รวม		๑๙๑	๑๐๐.๐
อายุ			
	อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๐	๕.๒
	อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี	๙๔	๔๙.๒
	อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี	๗๕	๓๙.๓
	อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๖.๓
รวม		๑๙๑	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๔	๑๗.๘
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๑๖.๘
	มัธยมศึกษาตอนปลาย , ปวช	๔๒	๒๒
	อนุปริญญา , ปวส	๓๒	๑๖.๘
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๕๑	๒๖.๗
รวม		๑๙๑	๑๐๐.๐
อาชีพ			
	รับจ้าง/บริษัทเอกชน	๗๓	๓๘.๒
	เกษตรกร	๓๙	๒๐.๔
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๐	๑๕.๗
	ธุรกิจส่วนตัว	๓๙	๒๐.๔
	อื่นๆ	๑๐	๕.๒
รวม		๑๙๑	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙ และเพศชาย จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑

อายุของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒ รองลงมาอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕ และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒

ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ น้อยที่สุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับอนุปริญญาหรือปวส. ระดับละจำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘

อาชีพของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร และธุรกิจส่วนตัว อาชีพละ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมาย ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๕

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

(n = ๑๙๑)

ข้อ	ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	ระดับประสิทธิภาพ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	ด้านทาน	๓.๗๓	๐.๖๗๒	มาก
๒.	ด้านปิยวาจา	๓.๘๐	๐.๖๖๘	มาก
๓.	ด้านอัตถจริยา	๓.๘๐	๐.๖๔๐	มาก
๔.	ด้านสมานัตตตา	๓.๘๓	๐.๖๒๗	มาก
โดยภาพรวม		๓.๗๙	๐.๖๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =๓.๗๙, S.D.=๐.๖๕๒) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา อยู่ใน

ลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.83$, $S.D.=0.627$) รองลงมาคือด้านปิยวาจา ($\bar{X}=3.80$, $S.D.=0.668$) และด้านทานอยู่ในลำดับน้อยที่สุด. ($\bar{X}=3.73$, $S.D.=0.672$)

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

(n = ๑๙๑)

ข้อ	ด้านทาน	ระดับ ประสิทธิภาพ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ	๓.๗๑	๐.๗๙๒	มาก
๒.	มีน้ำดื่มไว้คอยบริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๖๙	๐.๘๒๓	มาก
๓.	มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารไว้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ	๓.๖๓	๐.๙๓๖	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งพักรอไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ	๓.๗๘	๐.๘๑๗	มาก
๕.	มีที่จอดรถไว้ให้ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	๓.๗๘	๐.๗๖๔	มาก
๖.	มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษา ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๗๕	๐.๘๙๖	มาก
๗.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอน วิธีการ แก่ประชาชนผู้มา	๓.๗๓	๐.๘๕๒	มาก
๘.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วตามเวลา	๓.๗๔	๐.๘๙๖	มาก
๙.	เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารตามกระบวนการระเบียบราชการให้ประชาชนผู้มารับบริการอย่างถูกต้อง	๓.๗๕	๐.๘๒๕	มาก
โดยภาพรวม		๓.๗๓	๐.๘๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, $S.D.=0.845$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งพักรอไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.78$, $S.D.=0.817$) รองลงมาคือข้อมีที่จอดรถไว้ให้ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.78$, $S.D.=0.764$) และในข้อมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารไว้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.63$, $S.D.=0.936$)

ตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปียวาจา

(n = ๑๙๑)

ข้อ	ด้านปียวาจา	ระดับความต้องการ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ พุดจาทักทาย กับประชาชนผู้มารับบริการด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวานน่าฟัง	๓.๘๑	๐.๗๘๘	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยคำพูดสุภาพจริงใจ	๓.๘๒	๐.๗๖๑	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ พุดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์ เป็นกันเอง	๓.๘๖	๐.๘๐๕	มาก
๔.	เมื่อประชาชนไม่พอใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ ได้พุดชี้แจงให้เข้าใจ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๓.๗๑	๐.๘๑๓	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ ไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพุดจาไม่สุภาพต่อ ประชาชน	๓.๗๑	๐.๘๖๒	มาก
๖.	เจ้าหน้าที่ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ	๓.๘๑	๐.๗๙๔	มาก
๗.	เจ้าหน้าที่ ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการ อย่างตรงไปตรงมา ด้วยความสุภาพนุ่มนวล	๓.๘๖	๐.๗๗๙	มาก
โดยภาพรวม		๓.๘๐	๐.๘๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปียวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =๓.๘๐, S.D.=๐.๘๐๐) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ข้อเจ้าหน้าที่พุดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์ เป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๘๖, S.D.=๐.๘๐๕) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมา ด้วยความสุภาพนุ่มนวล ($\bar{X}$ =๓.๘๖, S.D.=๐.๗๗๙) และ เมื่อประชาชนไม่พอใจ

ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.51$, $S.D.=0.513$)

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

(n = 151)

ข้อ	ด้านอัตถจริยา	ระดับความต้องการ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการ ด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง	3.75	0.501	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนผู้มารับบริการ ต้องการความช่วยเหลือ	3.80	0.544	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มความสามารถ	3.82	0.563	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	3.84	0.561	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ	3.74	0.576	มาก
๖.	เวลาที่ท่านได้รับการเป็นไปตามกำหนดเวลาของราชการ	3.72	0.534	มาก
๗.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชน ที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน	3.54	0.552	มาก
โดยภาพรวม		3.80	0.567	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, $S.D.=0.567$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในข้อ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.54$, $S.D.=0.552$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ เมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.84$, $S.D.=0.561$) และเวลาที่ท่านได้รับการเป็นไปตามกำหนดเวลาของราชการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.72$, $S.D.=0.534$)

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

(n = ๑๙๑)

ข้อ	ด้านสมานัตตตา	ระดับความต้องการ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๘๙	๐.๗๗๐	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่าง เหมาะสมเท่าเทียมกัน	๓.๘๔	๐.๗๙๙	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ จัดลำดับคิว ให้ประชาชนได้รับความสะดวกเป็นธรรม	๓.๘๑	๐.๗๔๒	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้ เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๓.๘๐	๐.๘๐๓	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๘๔	๐.๗๕๔	มาก
๖.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๗๘	๐.๗๗๐	มาก
๗.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชน ด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๓.๗๘	๐.๗๐๖	มาก
๘.	ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๘๕	๐.๗๑๐	มาก
โดยภาพรวม		๓.๘๒	๐.๗๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =๓.๘๒, S.D.=๐.๗๕๗) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๘๙, S.D.=๐.๗๗๐) รองลงมาคือประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ =๓.๘๕, S.D.=๐.๗๑๐) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๗๘, S.D.=๐.๗๐๖)

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวุฒธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศของประชาชน

(n = ๑๙๑)					
เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๙๐	๓.๗๘	๐.๖๒๒	๐.๑๑๐	๐.๔๒๐
หญิง	๑๐๑	๓.๗๙	๐.๕๓๖		

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศได้แก่ ชาย จำนวน ๙๐ คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ และหญิง จำนวน ๑๐๑ คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของประชาชน

(n = ๑๙๑)			
อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๐	๓.๗๓	๐.๔๕๕
๒๑ -๔๐ ปี	๙๔	๓.๘๔	๐.๔๖๙
๔๑ -๖๐ ปี	๗๕	๓.๗๕	๐.๗๐๒
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๓.๖๑	๐.๕๘๐

ตารางที่ ๔.๙ ความแปรปรวนทางเดียวต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลัก
 สังกะวัตฤธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของ
 ประชาชน

(n = ๑๙๑)

อายุ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๑๖	๓	๐.๒๓๙	๐.๗๑๕	๐.๕๕๔
ภายในกลุ่ม	๖๒.๔๓๘	๑๘๗	๐.๓๓๔		
โดยภาพรวม	๖๓.๑๕๔	๑๙๐			

จากตารางที่ ๔.๘ และตารางที่ ๔.๙ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามหลักสังกะวัตฤ
 ธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีช่วงอายุต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำ
 กว่า ๒๑ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๗๓), ๒๑-๔๐ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๘๔), ๔๑-๖๐ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๗๕), และมากกว่า ๖๐ ปี
 ($\bar{X}$ = ๓.๖๑) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าผู้รับบริการที่มี
 อายุต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังกะวัตฤธรรมของ
 เทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพใน
 การให้บริการ ตามหลักสังกะวัตฤธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
 แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามหลักสังกะ
 วัตฤธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาของ
 ประชาชน

(n = ๑๙๑)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๔	๓.๗๗	๐.๖๘๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๓.๔๗	๐.๗๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	๔๒	๓.๘๓	๐.๔๖๑
อนุปริญญา, ปวส.	๓๒	๓.๗๗	๐.๔๗๕
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๕๑	๓.๙๗	๐.๔๖๙

ตารางที่ ๔.๑๑ ความแปรปรวนทางเดียวต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลัก
 สังกศัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา
 ของประชาชน

(n = ๑๙๑)

การศึกษา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔.๙๒๖	๔	๑.๒๓๒	๓.๙๓๔**	๐.๐๐๔
ภายในกลุ่ม	๕๘.๒๒๘	๑๘๖	๐.๓๑๓		
โดยภาพรวม	๖๓.๑๕๔	๑๙๐			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๐ และตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีช่วงการศึกษาต่างกัน ๕ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ($\bar{X}$ = ๓.๗๗), มัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X}$ = ๓.๔๗), มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. ($\bar{X}$ = ๓.๘๓), อนุปริญญา, ปวส. ($\bar{X}$ = ๓.๗๗) และปริญญาตรี หรือสูงกว่า ($\bar{X}$ = ๓.๙๗) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนต้นกับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช., มัธยมศึกษาตอนต้นกับอนุปริญญาหรือปวส., มัธยมศึกษาตอนต้นกับปริญญาตรีหรือสูงกว่ารายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๑๙๑)

การศึกษา	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย ,ปวช.	อนุปริญญา , ปวส.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
	$\bar{X}=๓.๗๗$	$\bar{X}=๓.๔๗$	$\bar{X}=๓.๘๓$	$\bar{X}=๓.๗๗$	$\bar{X}=๓.๙๗$
ประ ม ติ ก ษ า หรือต่ำกว่า	-	๐.๓๐๐*	๐.๐๕๙	๐.๐๐๑	๐.๑๙๕
มัธยมศึกษา ตอนต้น	-	-	๐.๓๕๙*	๐.๒๙๘*	๐.๔๙๕*
มัธยมศึกษาตอน ปลาย ,ปวช.	-	-	-	๐.๖๐๓	๐.๑๓๖
อนุ ป ริ ญ ญา , ปวส.	-	-	-	-	๐.๑๙๗
ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนมีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๖๑)

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.
รับจ้าง/บริษัทเอกชน	๗๓	๓.๗๘	๐.๕๓๔
เกษตรกร	๓๙	๓.๘๐	๐.๕๙๗
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๐	๔.๐๘	๐.๔๔๖
ธุรกิจส่วนตัว	๓๙	๓.๕๔	๐.๖๕๒
อื่นๆ	๑๐	๓.๘๓	๐.๕๐๑

ตารางที่ ๔.๑๔ ความแปรปรวนทางเดียวต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของประชาชน

(n = ๑๙๑)

การศึกษา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔.๘๙๗	๔	๑.๒๒๔	๓.๙๐๙**	๐.๐๐๕
ภายในกลุ่ม	๕๘.๒๕๗	๑๘๖	๐.๓๑๓		
โดยภาพรวม	๖๓.๑๕๔	๑๙๐			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๓ และตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ประกอบอาชีพต่างกัน ๕ อาชีพ ได้แก่ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ($\bar{X}$ = ๓.๗๘), เกษตรกร ($\bar{X}$ = ๓.๘๐), รับราชการ, รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ = ๔.๐๘), ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}$ = ๓.๕๔) และอาชีพอื่นๆ ($\bar{X}$ = ๓.๘๓) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ รับจ้าง/บริษัทเอกชนกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, รับจ้าง/บริษัทเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว, เกษตรกรกับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกรกับธุรกิจส่วนตัว และธุรกิจส่วนตัวกับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๑๙๑)

การศึกษา	รับจ้าง/ บริษัทเอกชน	เกษตรกร	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	$\bar{X}=๓.๗๘$	$\bar{X}=๓.๘๐$	$\bar{X}=๔.๐๘$	$\bar{X}=๓.๕๔$	$\bar{X}=๓.๘๓$
รับจ้าง/ บริษัทเอกชน	-	๐.๑๖๔	๐.๒๙๔*	๐.๒๔๒*	๐.๐๔๖
เกษตรกร	-	-	๐.๒๗๗*	๐.๒๕๘*	๐.๐๓๐
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	-	-	๐.๕๓๕*	๐.๒๔๗
ธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	๐.๒๘๘
อื่นๆ	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๖ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ที่	ตัวแปร ต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig.	ผลการ ทดสอบ
			ค่า t	ค่า F		
๑.	เพศ	ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง	.๑๑๐	-	๐.๔๒๐	ปฏิเสธ
๒	อายุ	ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง	-	๐.๗๑๔	๐.๕๔๔	ปฏิเสธ
๓	ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง	-	๓.๙๓๔	๐.๐๐๔	ยอมรับ
๔	อาชีพ	ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง	-	๓.๙๐๙	๐.๐๐๕	ยอมรับ

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน ๔ สมมติฐานมีสมมติฐานที่ ๑ และ ๒ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ และอายุ พบว่าปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนสมมติฐานที่ ๓ และ ๔ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑ ความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	การเปิดให้บริการเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น	๖
๒	ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการ	๔
๓	บางครั้งผู้รับบริการยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ	๓
๔	ไม่มีที่จอดรถ ทางเดิน และห้องน้ำสำหรับบริการคนชราและผู้พิการ	๒

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ผู้มาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านทาน เกี่ยวกับการเปิดให้บริการเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น ทำให้ต้องหยุดงานมาติดต่อราชการ มากที่สุด จำนวน ๖ คน รองลงมาผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวก จำนวน ๔ คน และน้อยที่สุดคือไม่มีที่จอดรถ ทางเดิน และห้องน้ำสำหรับคนชราและผู้พิการ จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรเปิดให้บริการในช่วงเวลาพัก	๖
๒	ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้มาติดต่อราชการ ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	๓

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ผู้มาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทาน เกี่ยวกับการเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง มากที่สุด จำนวน ๖ คน รองลงมาควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้มาติดต่อราชการ ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว จำนวน ๓ คน

๔.๔.๒ ความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมาก ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะ	๗
๒	บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	๓
๓	เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ข้อสงสัยของผู้มารับบริการไม่ชัดเจน	๒

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านปียวจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะ ห้วนๆ ไม่ไพเราะน่าฟัง มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ข้อสงสัยของผู้มารับบริการไม่ชัดเจนจำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีจิตใจรักในงานบริการ	๘
๒	ควรมีการฝึกอบรมทักษะในการพูดในงานบริการ ให้รู้จักควบคุมอารมณ์ คิดก่อนพูดเสมอ	๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปียาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีจิตใจรักในงานบริการ มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงควรมีการฝึกอบรมทักษะในการพูดในงานบริการ ให้รู้จักควบคุมอารมณ์ คิดก่อนพูดเสมอ จำนวน ๕ คน

๔.๔.๓ ความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมาก ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ไม่มีกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ	๕
๒	เจ้าหน้าที่ขาดความ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่	๓

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับไม่มีกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ มากที่สุด จำนวน ๕ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อกระตือรือร้นในการให้บริการ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่ จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการในด้านอื่นๆที่ไม่ใช่ งานในหน้าที่ของตนเองอย่างเดียว	๔
๒	จัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ	๓

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการในด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช้งานในหน้าที่ของตนเองอย่างเดียวนมากที่สุด จำนวน ๔ คน รองลงมาควรจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ จำนวน ๓ คน

๔.๔.๔ ความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้ตอบส่วนมาก ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๓ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เสมอต้นเสมอปลาย ขาดความยืดหยุ่น	๗
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสมเท่าที่ควร	๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เสมอต้นเสมอปลาย ขาดความยืดหยุ่นมากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาแต่งกายไม่เหมาะสมเท่าที่ควร จำนวน ๕ คน

ตารางที่ ๔.๒๔ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยืดหยุ่น	๕
๒	เจ้าหน้าที่ควรแต่งเครื่องแบบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	๔

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยืดหยุ่น มากที่สุดจำนวน ๕ คน รองลงมาควรแต่งเครื่องแบบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๔ คน

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบล ต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

ข้อมูลที่น่าสนใจได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๗ รูป/คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

๑. พระครูสุวัตรธรรมกิจ		เจ้าคณะตำบลต้นธง
๒. นายณรงค์	ศรีวิชัย	รองนายกเทศมนตรี รักษาการ แทนนายกเทศมนตรี ตำบลต้นธง
๓. นางสาวอาภาภรณ์	พุทธพวน	รองนายกเทศมนตรีตำบลต้นธง
๔. นางจิราภรณ์	เสวะกะ	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม รักษาการแทน ปลัดเทศบาลตำบลต้นธง
๕. นายนพคุณ	พรหมพุทธา	รองปลัดเทศบาลตำบลต้นธง
๖. นางสาวภรณ์	ขัตติยเรือง	หัวหน้าสำนักปลัด
๗. นางสาวภัทร	สร้างโชค	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง

ผลการวิจัยพบว่า

๑. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านทาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ด้านทาน มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เสียสละทั้งเวลาและอุทิศตนอย่างแท้จริง การเอื้อเฟื้อสิ่งของหรือคำแนะนำ ให้ความรู้ต่างๆ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติก็ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การให้ทานที่แท้จริง คือ การให้ด้วยใจโดยไม่หวังผลตอบแทน ทานนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะสิ่งของแต่อย่างเดียว การให้ความรู้ ให้คำแนะนำต่างๆ ก็ถือเป็นการให้ทาน...”^๑

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการในด้านทานนั้น เป็นการให้ที่ไม่ได้จำกัดแต่เพียงเฉพาะสิ่งของเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการให้ความรู้ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เพื่อที่ประชาชนผู้มารับบริการจะได้เกิดความเข้าใจและทราบถึงขั้นตอนต่างๆ การให้บริการที่ดีนั้นจะต้องให้ด้วยความเสียสละ และอุทิศตนเพื่อผู้อื่นเป็นสำคัญ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ทาน คือ การให้การช่วยเหลือผู้อื่น ชักถามปัญหาและอธิบายให้ความช่วยเหลือด้วยความตั้งใจและจริงใจรวมทั้งช่วยประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้ามาช่วยเหลือ แม้กระทั่งการ

^๑ สัมภาษณ์ นางสาวอาภาภรณ์ พุทธพวน, รองนายกเทศมนตรีตำบลต้นธง, ๘ มกราคม ๒๕๕๙.

สละเวลาเพื่อไปติดตามสิ่งที่ประชาชนผู้มาขอรับบริการว่าได้รับบริการตามที่ต้องการหรือไม่ การให้สามารถผูกมัดใจคนให้เกิดความรักความเอ็นดูขึ้นได้...”^๒

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า ทานเป็นการให้ ไปด้วยความจริงใจ เสียสละ การให้สามารถผูกมัดใจคนให้เกิดความรักความเอ็นดูขึ้นได้เพราะผู้ให้ยอมเป็นที่รักของผู้อื่นเสมอ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ทาน คือ การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้ความรู้แก่ประชาชน การประเมิณผลติดตามดูความคืบหน้าของกิจกรรมที่ทำอยู่เสมอ การเสียสละแบ่งปัน มักจะช่วยผูกใจคนไว้ได้...”^๓

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า ทาน คือ การให้การเอื้อเฟื้อ สามารถผูกมัดใจคนให้เกิดความรักความสามัคคีขึ้นได้ เพราะผู้ให้ยอมเป็นที่รัก ดังพุทธภาษิตที่ว่า ททมาโน ปิโย โหติ.

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดแต่เพียงการให้สิ่งของ เงินทอง แต่รวมถึงการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ การอธิบาย การสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการให้ทาน เป็นการผูกมัดน้ำใจกันทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจเกิดความยินดีที่จะมาใช้บริการ

๒. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ด้านปิยวาจา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การพูดสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีสัมมาคารวะ ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ปิยวาจา เป็นการพูดอย่างเป็นที่รักกัน วาจาเป็นที่รัก พูดประสานให้ผู้อื่นรักกันเข้าใจกัน พูดให้เกิดความรักความสามัคคีในองค์กรในสังคม ทำให้เกิดไมตรีต่อกัน...”^๔

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การพูดที่เป็นปิยวาจานั้นจะต้องเป็นคำพูดที่ผู้พูดด้วยนั้นเกิดความซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดความรักความสามัคคี เกิดไมตรีต่อกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การมีจิตสาธารณะ พูดจาไพเราะ มีหางเสียง ครับ ค่ะ พูดอย่างรักกันกับผู้มาติดต่อราชการ ให้ข้อมูลผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดที่ให้เกียรติประชาชนผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน...”^๕

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสาธารณะ มีปิยวาจา พูดจาไพเราะอ่อนหวาน ให้เกียรติประชาชนด้วยความเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดไมตรีเกื้อหนุนซึ่งกันและกันทำให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ผู้ปฏิบัติจะต้องมีปิยวาจา พูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำ ชี้แจงด้วยคำพูดที่สุภาพมีเหตุมีผลโดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องรู้จักอดทนต่อคำพูด

^๒ สัมภาษณ์ นายณพคุณ พรหมพุทธา, รองปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^๓ สัมภาษณ์ พระครูสุวดีธรรมกิจ, เจ้าคณะตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^๔ สัมภาษณ์ นายณรงค์ ศรีวิชัย, รองนายกเทศมนตรี รักษาการ ทนนายกเทศมนตรีตำบลต้นธง, ๑๑ มกราคม ๒๕๕๙.

^๕ สัมภาษณ์ นางจิราภรณ์ เสวะกะ, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการ ทน ปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

ของประชาชนผู้มารับบริการไม่ว่าจะพูดไม่ไพเราะ กระแทกแตกตั้น กระแนะกระแหน เราในฐานะผู้ให้บริการก็ต้องใช้ปียวาจาเข้าข่ม ไม่ต่อปากต่อคำ ถือเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรประพฤติปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการ...”^๖

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการต้องมีปียวาจาอยู่เสมอทุกขณะจิต ถึงแม้ผู้มาใช้บริการจะเป็นอย่างไร มีปียวาจาหรือไม่ ผู้ให้บริการก็ต้องมีปียวาจาเป็นสำคัญ หากไม่แล้วก็จะทำให้เกิดการวิวาทขึ้นได้ ตามที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตักเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน” อันจะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท” ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นก่อให้เกิดปียวาจา ประสานน้ำใจกัน ก่อให้เกิดมิตรรักใคร่กลมเกลียวกัน

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการด้านปียวาจา ผู้ให้บริการต้องมีจิตสาธารณะ ให้เกียรติผู้อื่น ด้วยความเท่าเทียมกัน พูดจาไพเราะมีหางเสียง พูดอย่างรักกัน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกันถ้อยคำที่จะนำไปสู่การวิวาท หลักปียวาจานั้นถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการที่ต้องก่อนในเบื้องต้นเป็นการสร้างบรรยากาศ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนสร้างความพึงพอใจและประทับใจในการรับบริการต่อไป

๓. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ด้านอรรถจริยา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ ช่วยแก้ไขปัญหามา ช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม โดยไม่หวังผลตอบแทน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...อรรถจริยา คือการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการ...”^๗

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการด้านอรรถจริยานี้ การช่วยเหลือประชาชนนั้นต้องมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ใช่ให้ความช่วยเหลือเพียงเพราะเป็นหน้าที่เท่านั้น

“...การปฏิบัติงานบางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องลงมือทำเป็นตัวอย่าง ทำงานร่วมกับกลุ่มชาวบ้าน ช่วยกันคิดช่วยกันทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม หากทางปรับปรุงไปตามสถานะในปัจจุบัน...”^๘

^๖ สัมภาษณ์ นางสุภัทร สร้างโคตรก, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง, ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙.

^๗ ชู.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^๘ ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^๙ สัมภาษณ์ นางจิราภรณ์ เสวะกะ, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน ปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๐} สัมภาษณ์ พระครูสุวัตรธรรมกิจ, เจ้าคณะตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการประชาชน บางครั้งต้องลงมือทำเป็นตัวอย่าง ทำงานร่วมกัน ให้ชาวบ้านมีส่วนร่วม รับฟังปัญหาและความต้องการของชาวบ้าน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เมื่อประชาชนมีปัญหา เจ้าหน้าที่ต้องเป็นที่ปรึกษาแก้ปัญหาหาวิเคราะห์หาทางช่วยเหลือหรือแก้ไข รับฟังปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อร้องทุกข์ต่างๆ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาโดยเร็ว...”^{๑๑}

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ขวนขวายช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรเทาหรือจัดปัญหาให้หมดไป และจะเกิดเป็นความพึงพอใจ ประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ในที่สุด

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักอรรถจริยา เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นตามหน้าที่ หรืออาจไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบ อย่างเต็มความรู้ความสามารถด้วยความเต็มใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก สร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

๔. แนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหัตถุธรรม ด้านสมานัตตตา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทำตัวให้เข้ากับผู้อื่น วางตนเหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย สม่่าเสมอ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ให้บริการประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม และเสมอภาค ไม่เห็นแก่ความสัมพันธ์ส่วนตัว บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ...”^{๑๒}

“...เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคกัน มาตรฐานเดียวกัน ใส่ใจในทุกข์สุขของประชาชน ต้องไม่มีอคติกับประชาชน จะยาก ดี มี จน เราต้องให้บริการแก่เขาด้วยความเท่าเทียมกัน...”^{๑๓}

“...ปฏิบัติกับประชาชนผู้มารับบริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก หรือแบ่งกลุ่มคนที่มาใช้บริการ...”^{๑๔}

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานี้ต้องเป็นการให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้มารับบริการจะยาก ดี มี จน ก็ต้องให้บริการตามระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีให้บริการด้วยความเป็นธรรม สร้างความไว้วางใจต่อประชาชนผู้มาใช้บริการว่าจะได้รับการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐเสมอภาคกันทุกคน

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายณพคุณ พรหมพุดธา, รองปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นางจิราภรณ์ เสวตะ, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน ปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางสุภาภรณ์ ชติย์เรือง, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นางสาวภัทร สร้างไธรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง, ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙.

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้คือการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและคำแนะนำด้วยน้ำใจไมตรี โอบอ้อมอารีปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข จะช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการเพราะการให้จะทำให้ผู้รับไว้ได้ ซึ่งจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆได้

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านทาน ในเรื่องเจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งพักรอไว้บริการฯ (๓.๗๘ = มาก) มีที่จอดรถไว้ให้ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ (๓.๗๘ = มาก) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ ได้ถึงการอำนวยความสะดวกในการรับบริการซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ทานคือการให้ส่วนการนำมาใช้ในการบริการประชาชน คือ การประสานความช่วยเหลือ ให้ความสะดวกสบาย ในการติดต่อประสานงาน รวมถึงเป็นธุระจัดทำให้...”^{๑๕} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

สำหรับในเรื่องเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษา (๓.๗๕ = มาก) สามารถบ่งชี้ได้ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตน ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...กรณีประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่จะต้องพูดคุยซักถามข้อมูลและอธิบายด้วยความตั้งใจและจริงใจในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นทันที...”^{๑๖} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านปิยวาจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา ซึ่งหมายถึง พูดคำสุภาพ ไพเราะน่าฟัง พูดด้วยจิตเมตตา จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์

^{๑๕} สัมภาษณ์ นางสาวภัทร สร้างโคตรก, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง, ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นายนพคุณ พรหมพุทธา, รองปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

เหมาะกับกาลเทศะ พุดดีต่อกัน ซึ่งเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารจะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและเข้าใจตรงกัน จะสามารถร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆได้

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์ เป็นกันเอง (๓.๘๖ = มาก) และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมา ด้วยความสุภาพนุ่มนวล (๓.๘๖ = มาก) เป็นตัวบ่งชี้ว่า การพูดให้คำแนะนำตลอดจนให้ความรู้ ด้วยความสุภาพนุ่มนวล เป็นการสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ เพราะคนทุกคนย่อมชอบคำพูดที่อ่อนหวาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีปิยวาจา คือ พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำ ชี้แจงด้วยคำพูดที่สุภาพ มีเหตุ มีผล...”^{๑๗} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านอัตถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง การชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหา และช่วยส่งเสริมในด้านจริยธรรม

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยาในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทนจากประชาชน (๓.๙๔ = มาก) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการปฏิบัติงานที่ต้องการความเป็นธรรม ความเสียสละด้วยจิตอาสาจากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ช่วยเหลือโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม...”^{๑๘} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (๓.๘๔ = มาก) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนให้ความช่วยเหลืองานในหน้าที่และนอกเหนืองานในหน้าที่ ตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ทำงานตามหน้าที่ให้ดีที่สุด ทำเต็มกำลัง และความสามารถ แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของเราหากเรามีความรู้ความสามารถที่จะช่วยได้ก็ต้องช่วยอย่างเต็มที่ หากเป็นเรื่องที่เราไม่รู้ก็ให้แนะนำประสานไปยังผู้ที่รู้ผู้ที่ทำหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด...”^{๑๙} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางสาวภัทร สร้างไศรก, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง, ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางสาวภัทร สร้างไศรก, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง, ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายณรงค์ ศรีวิชัย, รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทนนายกเทศมนตรีตำบลต้นธง, ๑๑ มกราคม ๒๕๕๙.

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลัก สังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบ ผสมผสาน ด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา ซึ่งหมายถึง การทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย เสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม (๓.๘๕ = มาก) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการวางตนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เจ้าหน้าที่ในเทศบาลเป็นกันเองอยู่เสมอ ฟังเสียงจากชาวบ้านเพื่อที่จะให้ทำงานไปตามนโยบายของส่วนกลางและของชาวบ้านมารวมกันได้ เมื่อมีปัญหาให้ชาวบ้านช่วยออกความคิดเห็นด้วย...”^{๒๐} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในประเด็นของเจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ (๓.๘๔ = มาก) ซึ่งในการบริการนั้น ต้องบริการด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่ลำเอียง บริการตามลำดับ บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ ด้วยการแสดงออกด้วยคำพูด หรือการกระทำ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ให้บริการประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม และเสมอภาค ไม่เห็นแก่ความสัมพันธ์ส่วนตัว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง...”^{๒๑} และยังสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่มีการแยกหรือแบ่งกลุ่มคนที่มาใช้บริการ...”^{๒๒} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ ๔.๑ ดังนี้

^{๒๐} สัมภาษณ์ พระครูสุตถิธรรมกิจ, เจ้าคณะตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๑} สัมภาษณ์ นางจิราภรณ์ เสวตะกะ, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน ปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นางสาวภัทร สร้างไธรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง, ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙.

