

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๔) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสัจจกัตถุธรรมอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน ๓๙๔ คน/เดือน โดยประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครจซี และมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan) ได้จำนวน ๑๙๑ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๗ รูป/คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๘๒๙ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สารสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมีจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙ อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒

การศึกษาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗

อาชีพของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =๓.๗๙) เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ ดังนี้

ด้านทาน (โอบอ้อมอารี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ =๓.๗๓, S.D.=๐.๘๔๕) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งพักรอไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๗๘, S.D.=๐.๘๑๗) รองลงมาคือข้อที่มีจอดรถไว้ให้ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ =๓.๗๘, S.D.=๐.๗๖๔) และในข้อมีหนังสือพิมพ์ นิตยสารไว้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๖๓, S.D.=๐.๙๓๖)

ด้านปิยวาจา (วจีไพเราะ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ =๓.๘๐, S.D.=๐.๘๐๐) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ข้อ เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์ เป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๘๖, S.D.=๐.๘๐๕) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการ อย่างตรงไปตรงมา ด้วยความสุภาพนุ่มนวล ($\bar{X}$ =๓.๘๖, S.D.=๐.๗๗๙) และเมื่อประชาชนไม่พอใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๙๑, S.D.=๐.๘๑๓)

ด้านอัตถจริยา (ทำตนเป็นประโยชน์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =๓.๘๐, S.D.=๐.๗๖๗) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ข้อ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =๓.๙๔, S.D.=๐.๗๙๒) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ เมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการ

แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.84$, $S.D.=0.761$) และเวลาที่ท่านได้รับการเป็นไปตามกำหนดเวลาของราชการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.72$, $S.D.=0.734$)

ด้านสมานัตตา (วางตนเหมาะสม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, $S.D.=0.757$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อแล้วพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในข้อ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.89$, $S.D.=0.770$) รองลงมา คือประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.85$, $S.D.=0.710$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.78$, $S.D.=0.706$)

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่าง ตามการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตาม หลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีทัศนคติความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตาม หลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสัจจกัตถธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑) ด้านทาน

ปัญหาอุปสรรค

ผู้มาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านทาน เกี่ยวกับการเปิดให้บริการในเวลาราชการเท่านั้น ทำให้เสียเวลาต้องหยุดงานมาติดต่อราชการ มากที่สุด จำนวน ๖ คน รองลงมาผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการ จำนวน ๔ คน และน้อยที่สุดคือไม่มีทางเดิน ห้องน้ำสำหรับคนชรา และผู้พิการ จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

ผู้มาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็น ด้านทาน เกี่ยวกับการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการประชาชนผู้มารับบริการ และการเปิดให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๖ คน รองลงมาควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้มาติดต่อราชการ ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว จำนวน ๓ คน แนวทางแก้ไขควรจัดหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และน้ำดื่มให้บริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง และจัดเวรเจ้าหน้าที่เปิดบริการช่วงเวลาพักด้วย

๒) ด้านปิยวาจา

ปัญหาอุปสรรค

ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านปิยวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะ มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตอบคำถามข้อสงสัยของผู้มารับบริการไม่ชัดเจนจำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็น ด้านปิยวาจาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีจิตใจรักในงานบริการ มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมาควรมีการฝึกอบรมทักษะในการพูดในงานบริการ ให้รู้จักควบคุมอารมณ์ คิดก่อนพูดเสมอ จำนวน ๕ คน แนวทางแก้ไขควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเปิดช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่

๓) ด้านอัตถจริยา

ปัญหาอุปสรรค

ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับการไม่มีกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ จำนวน ๕ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่ขาดความ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่ จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรมีความใจช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการในด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช้งานในหน้าที่ของตนเอง อย่างเดียวมากที่สุด จำนวน ๔ คน รองลงมาควรจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการ จำนวน ๓ คน แนวทางแก้ไข ควรมีการกำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการ แต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน และปลูกจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ให้รักในงานบริการ

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหาอุปสรรค

พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เสมอต้นเสมอปลาย ขาดความยืดหยุ่น มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสมเท่าที่ควร จำนวน ๕ คน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข

ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลต้นธง มีความคิดเห็น ด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยืดหยุ่น มากที่สุด จำนวน ๕ คน รองลงมาควรแต่งเครื่องแบบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๔ คน แนวทางแก้ไขโดยการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความยืดหยุ่นมากที่สุดเท่าที่ทำได้โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการ และกำหนดเครื่องแบบการแต่งกายให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่รับผิดชอบ

๕.๑.๕ แนวทางเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญทั้งหมด ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) ด้านทาน

พบว่า ทานคือ การให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เสียสละทั้งเวลาและอุทิศตนอย่างแท้จริง การเอื้อเฟื้อสิ่งของหรือคำแนะนำ ให้ความรู้ต่างๆ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติก็ถือว่าเป็นการให้ทานด้วย เป็นการผูกมัดน้ำใจกันทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจเกิดความยินดีที่จะมาใช้บริการ

๒) ด้านปียวาจา

พบว่า ปียวาจาคือ การพูดจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีสัมมาคารวะ ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ พูดอย่างรักกัน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกันถ้อยคำที่จะนำไปสู่การวิวาท หลักปียวาจนับถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการที่ต้องก่อนในเบื้องต้นเป็นการสร้างบรรยากาศ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนสร้างความพึงพอใจ และประทับใจในการรับบริการต่อไป

๓) ด้านอัตถจริยา

พบว่า อัตถจริยาคือ การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ ช่วยแก้ไขปัญหาค ช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม โดยไม่หวังผลตอบแทน เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นตามหน้าที่ หรืออาจไม่ใช้หน้าที่รับผิดชอบ อย่างเต็มความรู้ความสามารถ แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้นนึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก สร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

๔) ด้านสมานัตตตา

พบว่า สมานัตตาคือ ทำตัวให้เข้ากับผู้อื่น วางตนเหมาะสม เสมอต้นเสมอปลาย สม่ำเสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้มารับบริการจะ ยาก ดี มี จน ก็ต้องให้บริการตามระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า มีการปฏิบัติงาน ตามหลักสังคหัตถุธรรม อยู่มากพอสมควร เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

๑. จากการศึกษาวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($X=๓.๗๓$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ให้บริการด้วยความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พันโทราชันย์ ธงชัย^๑ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัด

^๑ ราชันย์ ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตามแนวสังคหัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

ระยอง” ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตาม แนวสัณทิวทัศน์๔ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอมะเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน ทาน เป็นอันดับแรก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒. จากการศึกษาวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคห วัตถุประสงค์ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอมะเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวจา โดยภาพรวมมี ความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ (X=๓.๘๐) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิต ใจไพเราะ คือกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพน่าฟัง ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ พระมหาวัชชัย วิชชเมธี (เถื่อนมูลแสน)^๒ ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการ ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ ของที่ว่าการ อำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (X=๓.๖๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านทานอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก

๓. จากการศึกษาวิจัยจากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอมะเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้าน อัตถจริยา โดยภาพรวม มีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ (X=๓.๘๐) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลต้นธงให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยความ กระจื่อหรือร้อน คอยดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี โดยไม่มีการเรียกร้อง และหวังสิ่งตอบแทนใดๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตติ)^๓ ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึง พื่อใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ของการบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ๑) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑ มีอายุตั้งแต่ ๓๖-๕๐ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ และมีอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑ ๒)ระดับความ พึ่งพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (X=๔.๐๖) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตดา ด้านปิยวจา และด้านทานตามลำดับ

๔. จากการศึกษาวิจัยพบว่าระดับ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอมะเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา โดยภาพรวมมีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ (X=๓.๘๒) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมี ความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงาน แต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม และสะอาดเรียบร้อย การบริการด้วย ความสะดวก รวดเร็วเท่าเทียมกันและเป็นธรรม มีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของ

^๒ พระมหาวัชชัย วิชชเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดากฟ้าจังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^๓ พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตติ), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุประสงค์ของการบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอนองสองห้องจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์พุทธ ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์^๔ ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตมาากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา

๕. จากการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนไม่ว่าเพศชาย หรือหญิง จะได้รับการให้บริการที่เท่าเทียมกัน มาตรฐานเดียวกัน เพศจึงไม่ใช่ตัวบ่งชี้ว่าจะได้รับการที่แตกต่างกัน จากการวิจัยนี้จึงบ่งชี้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง ไม่ได้คำนึงถึงเพศชายหรือหญิงแต่คำนึงถึงความพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา ภัคสังข์^๕ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านทาน และด้านสมานัตตมา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านอรรถจริยา เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคคลที่มีเพศ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๖. จากการศึกษาวิจัยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนไม่ว่าอายุเท่าไร จะได้รับการให้บริการที่เท่าเทียมกัน มาตรฐานเดียวกัน อายุจึงไม่ใช่ตัวบ่งชี้ว่าจะได้รับการที่แตกต่างกัน จากการวิจัยนี้จึงบ่งชี้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง ไม่ได้คำนึงถึงอายุ มาก หรือน้อยแต่คำนึงถึงความพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน)^๖ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ๔ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (X=๓.๙๖)

^๔ สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^๕ วัฒนา ภัคสังข์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^๖ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัฒนธรรมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

๗. จากการศึกษาวิจัยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์**^๗ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (X=๓.๖๒) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

๘. จากการศึกษาวิจัยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ทรรศบงกช ศรีคงศรี**^๘ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร” พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้าน อยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง คือด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับต่อมา ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตามภูมิหลังของประชาชนผู้มาใช้บริการพบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

^๗ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๘ ทรรศบงกช ศรีคงศรี, “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดพฤติกรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ควรปรับปรุงการบริการให้เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) หรือไม่เกินสองจุด กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการแต่ละจุด โดยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มีอำนาจตัดสินใจประจำจุดดังกล่าว และให้มีการสับเปลี่ยนการปฏิบัติงานในช่วงเวลาพัก ตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ อย่างเพียงพอรวมถึงผู้พิการ และคนชรา

๒) ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ด้านปิยวาจาเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีความอดทนอดกลั้นในการรับฟัง รวมถึงการควบคุมอารมณ์ มีสติคิดก่อนพูดทุกครั้ง

๓) ควรมีการเสริมสร้างปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กร ปฏิบัติงานด้วยจิตอาสาในการช่วยเหลือประชาชน ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการวางตนในฐานะผู้ให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม

๔) ควรรณรงค์ให้ใช้หลักสังกัดพฤติกรรมในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการประชาชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำขั้นตอนการรับบริการต่างๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตลอดจนจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ

๒) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาทักทาย แนะนำ ชี้แจง สิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้มาใช้บริการ

๓) เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตลอดเวลา อาสาช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน

๔) เจ้าหน้าที่ควรประพฤติตน วางตน และแต่งกาย ให้เหมาะสมกับสถานะที่ตนครองอยู่ โดยการปฏิบัติตนสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕) เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ให้บริการแบบมีอาชีพรัก

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

หากมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะ ต่อไปนี้

๑) ควรมีการศึกษาการให้บริการประชาชน โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักสังกัดพฤติกรรม เช่น อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบ ผลการวิจัยว่าจะเหมือน หรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้หรือไม่บ้าง

๒) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบด้านการให้บริการขององค์กรภาคเอกชน และองค์กรภาครัฐ

๓) ควรศึกษากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ ให้กว้างขึ้น

๔) ควรมีการติดตาม และประเมินผลจากการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้
กับการให้บริการประชาชนของแต่ละหน่วยงาน