

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๐ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีวิจัยแบบผสม

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อราชการของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๘๐ คน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๓๘๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๘๑	๔๗.๖
	หญิง	๑๙๙	๕๒.๔
	รวม	๓๘๐	๑๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๓.๔
	๒๐-๓๕ ปี	๑๓๕	๓๕.๕
	๓๖-๕๐ ปี	๑๔๘	๓๘.๙
	๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๒๒.๑
	รวม	๓๘๐	๑๐๐
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๐๗	๕๔.๕
	ปริญญาตรี	๑๕๒	๔๐.๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๒๑	๕.๕
	รวม	๓๘๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

(n = ๓๘๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘๒	๒๑.๖
ค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว	๑๒๗	๓๓.๔
รับจ้าง	๑๕๓	๔๐.๓
อื่นๆ.....(นักศึกษา)	๑๘	๔.๗
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๕	๒๗.๖
๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๔๓	๓๗.๖
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๖๔	๑๖.๘
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๖๘	๑๗.๙
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมจำแนกได้ดังนี้

เพศ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ รองลงมา เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ตามลำดับ จากมากไปหาน้อย

อายุ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙ รองลงมา อายุระหว่าง ๒๐-๓๕ ปี จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ และรองลงมา อายุมากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑ และน้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ จากมากไปหาน้อย

การศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕ รองลงมา มีวุฒิปริญญาตรี จำนวน ๑๕๒ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ และน้อยที่สุด มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

อาชีพ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓ รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔ รองลงมา มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖ และน้อยที่สุด มีอาชีพอื่นๆ (นักศึกษา) จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

รายได้ต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖ รองลงมา มีรายได้น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖ รองลงมา มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙ และน้อยที่สุด มีรายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘ ตามลำดับ จากมากไปหาน้อย

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม แสดงดังตารางที่ ๔.๒-๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับความคิดเห็น
ของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสัจจกัตถุธรรม โดยภาพรวม

(n = ๓๘๐)

ข้อ	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน ตามหลักสัจจกัตถุธรรม	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
๑	ด้านทาน	๓.๓๘	๐.๘๐๒	ปานกลาง
๒	ด้านปิยวาจา	๓.๓๗	๐.๘๓๗	ปานกลาง
๓	ด้านอัตถจริยา	๓.๓๓	๐.๘๖๑	ปานกลาง
๔	ด้านสมานัตตตา	๓.๔๓	๐.๘๕๐	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๓๗	๐.๘๓๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ
บริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสัจจกัตถุธรรม
โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๗, S.D. = ๐.๘๓๗) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน มากที่สุดคือ
ด้านสมานัตตตา ($\bar{X}$ = ๓.๔๓, S.D. = ๐.๘๕๐) รองลงมาคือด้านทาน ($\bar{X}$ = ๓.๓๘, S.D. = ๐.๘๐๒)
และรองลงมาคือ ด้านปิยวาจา ($\bar{X}$ = ๓.๓๗, S.D. = ๐.๘๓๗) และน้อยที่สุด ด้านอัตถจริยา
($\bar{X}$ = ๓.๓๓, S.D. = ๐.๘๖๑)

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมด้านทาน

(n = ๓๘๐)

ข้อ	ด้านทาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
๑	เทศบาลได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อาคารสำนักงาน ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ	๓.๔๗	๐.๙๑๖	ปานกลาง
๒	เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี	๓.๔๓	๐.๙๘๔	ปานกลาง
๓	เทศบาลได้ติดป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน	๓.๓๒	๐.๙๕๒	ปานกลาง
๔	เทศบาลจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ พร้อมกับดำเนินการฯ ติดตามและรายงานผลต่อชุมชนทุกครั้ง	๓.๓๒	๑.๓๘๗	ปานกลาง
๕	เทศบาลมีการบริหารจัดการที่ดี มีความพร้อม เช่น ด้านบุคลากร งบประมาณ แผนพัฒนาระยะ ๓ ปี เป็นต้น	๓.๓๓	๐.๙๒๗	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๓๘	๑.๐๓๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมด้านทาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๘, S.D. = ๑.๐๓๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๔๗, S.D. = ๐.๙๑๖) ในข้อที่ว่า เทศบาลได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อาคารสำนักงาน ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ รองลงมาคือ เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = ๓.๔๓, S.D. = ๐.๙๘๔) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เทศบาลได้ติดป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = ๓.๓๒, S.D. = ๐.๙๕๒)

ตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมด้านปียาวจา

(n = ๓๘๐)

ข้อ	ด้านปียาวจา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
๑	ผู้บริหาร บุคลากร ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง	๓.๕๔	๐.๙๓๓	มาก
๒	เทศบาลและชุมชนมีการจัดสัมมนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ และนำไปปรับใช้ด้วยความจริงใจ	๓.๓๓	๑.๐๐๗	ปานกลาง
๓	ผู้บริหารฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุม เช่น เรื่องที่มีผลกระทบต่อชุมชนโดยตรง	๓.๒๕	๑.๐๐๙	ปานกลาง
๔	ผู้บริหารฯ ยินดีรับฟังข้อปัญหาต่างๆของประชาชนและนำไปดำเนินการอย่างเต็มความสามารถและรวดเร็ว	๓.๓๐	๑.๐๒๘	ปานกลาง
๕	ผู้บริหาร บุคลากรได้ชี้แจงถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ควรได้รับต่อประชาชน ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล	๓.๔๒	๐.๙๒๗	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๓๖	๐.๙๘๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมด้านปียาวจา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๖, S.D. = ๐.๙๘๐) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน ด้านปียาวจา ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๔, S.D. = ๐.๙๓๓) ในข้อที่ว่า ผู้บริหาร บุคลากร ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือ ข้อที่ว่าผู้บริหาร บุคลากร ได้ชี้แจงถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ควรได้รับต่อประชาชนด้วยความสุภาพ นุ่มนวล ($\bar{X}$ = ๓.๔๒, S.D. = ๐.๙๒๗) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อที่ว่า ผู้บริหารฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุม เช่น เรื่องที่มีผลกระทบต่อชุมชนโดยตรง ($\bar{X}$ = ๓.๒๕, S.D. = ๑.๐๐๙)

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาล
ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหัตถุธรรม
ด้านอัตถจริยา

(n = ๓๘๐)

ข้อ	ด้านอัตถจริยา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
๑	ผู้บริหาร บุคลากร มีจิตสำนึกที่ดีและมีความรู้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๔๐	๐.๙๓๒	ปานกลาง
๒	ผู้บริหารฯ นำนโยบาย แผนงาน และกิจกรรมต่างๆที่ แถลง ไปดำเนินการตามที่กำหนดและเป็นรูปธรรม	๓.๓๓	๐.๙๖๗	ปานกลาง
๓	เทศบาลได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้การ ปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว เช่น ระบบคอมพิวเตอร์	๓.๔๖	๐.๙๗๘	ปานกลาง
๔	เทศบาลใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	๓.๒๕	๑.๐๔๖	ปานกลาง
๕	ผู้บริหาร บุคลากร มีความซื่อตรง ไม่มีผลประโยชน์ ทับซ้อนและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ	๓.๑๘	๑.๐๓๗	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๓๒	๐.๙๘๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหัตถุธรรมด้านอัตถจริยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๒$, S.D. = ๐.๙๘๙) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อที่ว่า เทศบาลได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ฯลฯ ($\bar{X} = ๓.๔๖$, S.D. = ๐.๙๗๘) รองลงมาคือข้อที่ว่า ผู้บริหาร บุคลากร มีจิตสำนึกที่ดีและมีความรู้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = ๓.๔๐$, S.D. = ๐.๙๓๒) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่าผู้บริหาร บุคลากร มีความซื่อตรง ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ ($\bar{X} = ๓.๑๘$, S.D. = ๑.๐๓๗)

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาล
ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม
ด้านสมานัตตตา

(n = ๓๘๐)

ข้อ	ด้านสมานัตตตา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
๑	เทศบาลจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	๓.๕๕	๐.๙๗๑	มาก
๒	ผู้บริหาร มีการกระจายงบประมาณในการพัฒนาชุมชนอย่างทั่วถึง เท่าเทียมและตรงต่อความต้องการ	๓.๓๑	๐.๙๔๙	ปานกลาง
๓	ผู้บริหาร บุคลากร ได้ให้เกียรติและเคารพสิทธิผู้อื่น ทำให้เกิดความศรัทธา น่าเชื่อถือต่อการปฏิบัติงาน	๓.๓๘	๐.๙๙๘	ปานกลาง
๔	ผู้บริหาร บุคลากร มีความสามัคคี กลมเกลียว ประสานงานได้ดี มีความราบรื่นต่อการบริหารงาน	๓.๔๕	๑.๐๐๔	ปานกลาง
๕	เทศบาลได้กำหนดแบบฟอร์มในการแต่งกาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม ถูกกาลเทศะ	๓.๔๕	๑.๐๒๒	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๔๓	๐.๙๘๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรมด้านสมานัตตตา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๒$, S.D. = ๐.๙๘๔) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานค่าเฉลี่ยสูงสุด ในหัวข้อที่ว่า เทศบาลจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = ๓.๕๕$, S.D. = ๐.๙๗๑) รองลงมาในหัวข้อที่ว่า เทศบาลได้กำหนดแบบฟอร์มในการแต่งกาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม ถูกกาลเทศะ และ ผู้บริหารบุคลากร มีความสามัคคี กลมเกลียว ประสานงานได้ดี มีความราบรื่นต่อการบริหารงาน ($\bar{X} = ๓.๔๕$, S.D. = ๑.๐๐๔) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในหัวข้อที่ว่า ผู้บริหาร มีการกระจายงบประมาณในการพัฒนาชุมชนอย่างทั่วถึง เท่าเทียมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = ๓.๓๑$, S.D. = ๐.๙๔๙)

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเทียบเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาและรายได้ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ

(n = ๓๘๐)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๘๑	๓.๓๗	๐.๘๓๔	๐.๑๗๑	๐.๑๙๙
หญิง	๑๙๑	๓.๓๘	๐.๗๒๒		

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๓๗) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๓๘) โดยการทดสอบด้วยค่าสถิติ (T-TEST) นัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวุฒิสภามากน้อยแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวุฒิสภามากน้อยแตกต่างกัน

(n = ๓๘๐)

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๓.๔๑	๑.๑๐๘
๒๐-๓๕ ปี	๑๓๕	๓.๕๓	๐.๘๕๒
๓๖-๕๐ ปี	๑๔๘	๓.๒๕	๐.๘๓๑
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๘๔	๓.๓๔	๐.๗๔๔

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวุฒิสภามากน้อยแตกต่างกัน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ มีช่วงอายุแตกต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ช่วงอายุ ๒๐-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๓.๕๓$) มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๔๑$) มีอายุมากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๓๔$) และช่วงอายุ ๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๒๕$) เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหัตถุธรรม
จำแนกตามอายุ

(n = ๓๘๐)

ค่าความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๕.๗๐๘	๓	๑.๙๐๓	๒.๘๙๖	๐.๐๕๖
ภายในกลุ่ม	๒๒๒.๙๒๕	๓๗๖	๐.๕๙๓		
ผลรวม	๒๒๘.๖๓๓	๓๗๙			

จากตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหัตถุธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม จำแนกตามการศึกษา

(n = ๓๘๐)

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๐๗	๓.๓๔	๐.๗๖๑	๑.๐๖๗	๐.๓๖๒
ปริญญาตรี	๑๕๒	๓.๔๔	๐.๗๖๖		
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๑	๓.๒๑	๐.๙๖๙		

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบล หนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม ของประชาชนผู้มารับบริการ มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ๓ ระดับ ได้แก่ ปริญญาตรี($\bar{X}$ = ๓.๔๔) ต่ำกว่าปริญญาตรี($\bar{X}$ = ๓.๓๔) และสูงกว่าปริญญาตรี($\bar{X}$ = ๓.๒๑) ตามลำดับ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

(n = ๓๘๐)

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รับราชการ/รัฐวิสาห	๘๒	๓.๕๘	๐.๗๗๐	๒.๒๗๗	๐.๑๒๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๒๗	๓.๓๑	๐.๘๖๔		
รับจ้าง	๑๕๓	๓.๓๑	๐.๗๐๕		
อื่นๆ (นักศึกษา)	๑๘	๓.๔๓	๐.๕๘๕		

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบล หนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า มีอาชีพแตกต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = ๓.๕๘$) อาชีพอื่นๆ (นักศึกษา) ($\bar{X} = ๓.๔๓$) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = ๓.๓๑$) ตามลำดับ จากมากไปหาน้อย การทดสอบค่าสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังคหวัตถุธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = ๓๘๐)

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๕	๓.๔๔	๐.๖๖๗	๑.๒๑๒	๐.๓๔๕
๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๔๓	๓.๓๙	๐.๘๑๕		
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๖๔	๓.๓๙	๐.๘๐๓		
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๖๘	๓.๒๓	๐.๘๒๔		

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบล หนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าประชาชนมีรายได้แตกต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ มีรายได้น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ($\bar{X}$ = ๓.๔๔) มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท ($\bar{X}$ = ๓.๓๙) มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท ($\bar{X}$ = ๓.๓๙) และมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป ($\bar{X}$ = ๓.๒๔) การทดสอบค่าสถิติ ด้วยโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๓ ตารางสรุปสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐาน ที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig.	ผลการ ทดสอบ
			ค่า t	ค่า F		
๑	เพศ	ความคิดเห็นต่อการ บริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุธรรม	๐.๑๗๑	-	๐.๑๙๙	ปฏิเสธ
๒	อายุ	ความคิดเห็นต่อการ บริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุธรรม	-	๒.๘๙๖	๐.๐๕๖	ปฏิเสธ
๓	การศึกษา	ความคิดเห็นต่อการ บริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุธรรม	-	๑.๐๖๗	๐.๓๖๒	ปฏิเสธ
๔	อาชีพ	ความคิดเห็นต่อการ บริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุธรรม	-	๒.๒๗๗	๐.๑๒๕	ปฏิเสธ
๕	รายได้	ความคิดเห็นต่อการ บริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุธรรม	-	๑.๒๑๒	๐.๓๔๕	ปฏิเสธ

จากตารางที่ ๔.๑๓ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมุติฐานที่ ๑-๕ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติ ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตามีดังต่อไปนี้

๔.๔.๑ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ส่วนใหญ่ระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
๑	ที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด	๙๖
๒	การช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆไม่ชัดเจน	๔๘
๓	ป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการมีน้อย	๔๓
๔	รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ แล้วไม่ติดตามผล	๒๔

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ด้านทาน คือที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาดมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน รองลงมา คือ การช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ไม่ชัดเจน จำนวน ๔๘ คน รองลงมา คือ ป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการมีน้อย จำนวน ๔๓ คน และน้อยที่สุด รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ แล้วไม่ติดตามผล จำนวน ๒๔ คน

ตารางที่ ๔.๑๕ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	สร้างที่จอดรถเพิ่ม และจัดจ้างพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำ	๔๗
๒	ใช้การสื่อสารในการแนะนำ ให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	๓๑
๓	ติดป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการให้ครอบคลุมและทั่วถึง	๒๖
๔	ชี้แจงและติดตามผลในเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน	๑๙

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ด้านทาน คือสร้างที่จอดรถเพิ่ม และจัดจ้างพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำ มากที่สุดจำนวน ๔๗ คน รองลงมาคือใช้การสื่อสารในการแนะนำ ให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจนจำนวน ๓๑ คน รองลงมาคือ ติดป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการให้ครอบคลุมและทั่วถึง จำนวน ๒๖ คน และน้อยที่สุดคือ ชี้แจงและติดตามผลในเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน จำนวน ๑๙ คน

๔.๔.๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปียวาจา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ส่วนใหญ่ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปียวาจา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๖ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปียวาจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
๑	การมีส่วนร่วมในการเข้าประชุมของประชาชนมีน้อย	๘๔
๒	การรับฟังข้อปัญหาต่างๆ ของประชาชนมีน้อยการ	๗๒
๓	การชี้แจงถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของประชาชนมีน้อย	๖๗
๔	การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันน้อย	๓๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
อุปสรรค ด้านปียวาจา คือ การมีส่วนร่วมในการเข้าประชุมของประชาชนมีน้อย มากที่สุด จำนวน
๘๔ คน รองลงมา การรับฟังข้อปัญหาต่างๆ ของประชาชนมีน้อย จำนวน ๗๒ คน รองลงมา
การชี้แจงถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของประชาชนมีน้อย จำนวน ๖๗ คน และน้อยที่สุด
การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันน้อย จำนวน ๓๕ คน

ตารางที่ ๔.๑๗ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปียวาจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ให้มีส่วนร่วมในการเข้าประชุมในเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรง	๖๑
๒	เปิดรับฟังข้อปัญหาต่างๆ ของประชาชนให้มากขึ้น	๕๓
๓	ควรชี้แจงถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของประชาชนที่ควรได้รับให้มากขึ้น	๔๒
๔	ควรเพิ่มความถี่ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน	๓๓

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ข้อเสนอแนะ ด้านปียวาจา คือ ให้มีส่วนร่วมในการเข้าประชุมในเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรง มากที่สุด
จำนวน ๖๑ คน รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อปัญหาต่างๆ ของประชาชนให้มากขึ้น จำนวน ๕๓ คน
รองลงมาคือ ควรชี้แจงถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของประชาชนที่ควรได้รับให้มากขึ้น จำนวน ๔๒ คน
และน้อยที่สุดคือ ควรเพิ่มความถี่ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน จำนวน ๓๓ คน

๔.๔.๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอรรถจริยา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ส่วนใหญ่ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอรรถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย

ตารางที่ ๔.๑๘ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวุฒิสภานิติบัญญัติของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
๑	ขาดความกระตือรือร้นต่อการทำงานเท่าที่ควร	๖๒
๒	การทำงานมีความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์	๕๙
๓	ขาดทักษะในการทำงานร่วมกับภาคประชาชน	๕๔
๔	การใช้งบประมาณไม่คุ้มค่าและประหยัด	๓๗

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ด้านอรรถจริยา คือไม่มีความกระตือรือร้นต่อการทำงานเท่าที่ควรมากที่สุด จำนวน ๖๒ คน รองลงมาคือ การทำงานมีความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์จำนวน ๕๙ คน และน้อยที่สุดคือ การใช้งบประมาณไม่คุ้มค่าและประหยัด จำนวน ๓๗ คน

ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการ บริหารงานตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอัตถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรสนใจต่อการทำงานและใส่ใจในปัญหาของประชาชน	๕๑
๒	ควรศึกษาและแก้ปัญหาให้ทันต่อสถานการณ์	๔๓
๓	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับภาคประชาชน	๓๗
๔	ใช้จ่ายงบประมาณให้คุ้มค่าและประหยัด	๒๖

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ข้อเสนอแนะ ด้านอัตถจริยา คือควรสนใจต่อการทำงานและใส่ใจในปัญหาของประชาชน มากที่สุด
จำนวน ๕๑ คน รองลงมาคือ ควรศึกษาและแก้ปัญหาให้ทันต่อสถานการณ์ จำนวน ๔๓ คน
และรองลงมาคือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับภาคประชาชน จำนวน ๓๗ คน
และน้อยที่สุดคือ ใช้จ่ายงบประมาณให้คุ้มค่าและประหยัด จำนวน ๒๖ คน

๔.๔.๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการบริหารงานตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ส่วนใหญ่ระบุ
ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังกัดวัฒนธรรม
ของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา ตามลำดับความสำคัญ
จากมากไปหาน้อย ดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
๑	การจัดสรรงบประมาณไม่ทั่วถึง	๘๘
๒	ขาดการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เท่าที่ควร	๕๙
๓	การประสานงานกับชุมชนไม่ดีเท่าที่ควร	๕๑
๔	ขอบข่ายตามสมัณนิยมที่วาทวิวิ ดูไม่สุภาพเรียบร้อย	๓๖

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
อุปสรรค ด้านสมานัตตตา คือการจัดสรรงบประมาณไม่ทั่วถึง มากที่สุด จำนวน ๘๘ คน รองลงมา
คือ ขาดการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เท่าที่ควร จำนวน ๕๙ คน และรองลงมาคือ
การประสานงานกับชุมชนไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน ๕๑ คน และน้อยที่สุดคือ ขอบข่ายตามสมัณ
นิยมที่วาทวิวิ ดูไม่สุภาพเรียบร้อย จำนวน ๓๖ คน

ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรจัดสรรงบประมาณกระจายให้ครอบคลุมแต่ละชุมชน	๗๒
๒	ควรจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	๔๒
๓	ควรประสานงานกับชุมชนในการปรับปรุงหรือพัฒนาท้องถิ่น	๓๙
๔	แต่งกายตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือที่ดูแล้วสุภาพเรียบร้อย	๒๗

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ข้อเสนอแนะ ด้านสมานัตตตา คือ ควรจัดสรรงบประมาณกระจายให้ครอบคลุมแต่ละชุมชน
มากที่สุด จำนวน ๗๒ คน รองลงมา ควรจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ จำนวน
๔๒ คน รองลงมา ควรประสานงานกับชุมชนในการปรับปรุงหรือพัฒนาท้องถิ่น จำนวน ๓๙ คน
และน้อยที่สุด แต่งกายตามแบบฟอร์มที่กำหนด หรือที่ดูแล้วสุภาพเรียบร้อย จำนวน ๒๗ คน

๔.๕ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่น่าสนใจ ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๐ รูป/คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย

๑. พระครูสถิตสุตถาภรณ์	เจ้าคณะตำบลหนองหอย
๒. พระอธิการบุญส่ง กันตธัมโม	เจ้าอาวาสวัดเสาหิน
๓. นายณรงค์ วิบูลย์มา	นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย
๔. นายสมหวัง กันธิยะ	รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย
๕. นางสาวพิชญ์ วิเศษ	ผู้อำนวยการกองคลัง
๖. นางสาวบงกช เบ็ญมาตร์	ปลัดเทศบาลตำบลหนองหอย
๗. นางณัฐวิภา วงศ์อ้ายตาล	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
๘. นายประสิทธิ์ บัวเดช	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข
๙. นายประดิษฐ์ มูลเสรีฐ	ประธานสภาตำบลหนองหอย
๑๐. นายอุดม ไชยชนะ	กำนันตำบลหนองหอย

ผลการวิจัย

๔.๕.๑. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน การดำเนินงานใดๆ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายสูงสุดได้นั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพในการทำงานของบุคลากร เจ้าหน้าที่รวมถึงผู้บริหาร ผลของงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ หลายด้านมาสนับสนุน ในทางการบริหารนั้น ผู้นำต้องมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณประจำตนเป็นพื้นฐานเสียก่อน ที่สำคัญคือ เป็นคนที่ยอม

เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ช่วยเหลือ เพื่อแผ้วถางซึ่งกันและกัน มีความโอบอ้อมอารีต่อกัน จึงจะเป็นนักบริหารที่ดีได้ ผู้ตามจะเกิดศรัทธาและให้การยอมรับ ทำให้การบริหารงานหรือการทำงานสังคม มีความราบรื่นและประสบความสำเร็จในที่สุด ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“...การปฏิบัติงานโดยยึดหลักการเอื้อเพื่อ ยึดหลักทำงานเป็นทีม และปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในการเสียสละ ช่วยเหลือ แนะนำผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กร โดยเฉพาะในกองคลังเท่านั้น ยังช่วยเหลือในกองงานอื่นๆ ด้วยและยังรวมถึงบุคคลอื่นๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือ...”^๑ จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า หลักในการทำงานร่วมกันในองค์กร จะต้องยึดหลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงาน ต้องปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ มีจิตใจเอื้อเพื่อ เสียสละและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจโดยการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ การบริหารจัดการจึงบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“...ยึดหลักการทำงานด้วยการประสานผู้นำชุมชน ช่วยคัดสรร กลั่นกรองงบประมาณสู่ชุมชน ช่วยเหลือผู้ยากไร้ เยี่ยมไข้ ให้ของ สงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ ผู้พิการ...”^๒ จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การช่วยเหลือ การเอื้อเพื่อเพื่อแผ้วถางผู้อื่นเป็นการให้ที่ยิ่งใหญ่โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เป็นการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อส่วนรวมและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและชุมชน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“...ได้กำหนดแนวทางในการบริหารที่เน้น การให้ การแบ่งปัน การเสียสละ การเอื้อเพื่อที่เป็นรูปธรรม คือ ให้การตอบแทนแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม ให้การส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้โอกาส ให้กำลังใจ ให้อภัย ให้คุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งนี้มีความคาดหวังเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจพนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ให้มีความรักความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีผลสะท้อนกลับมาอย่างชัดเจน คือ พนักงาน เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่อเนื่องและยาวนาน มีสถิติในการย้ายออกน้อยมาก...”^๓ จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การให้ การแบ่งปัน การเสียสละ การเอื้อเพื่อ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจพนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ให้มีความรักความผูกพันต่อองค์กร ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“...การทำงานของเทศบาลเป็นการทำงานเป็นทีม ดังนั้น การช่วยเหลือกัน ร่วมมือร่วมใจกัน จึงเป็นสิ่งที่บุคลากรต้องยึดถือเป็นหลักในการทำงานร่วมกัน การปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่อง

^๑ สัมภาษณ์ นางสาวพิชญ์ วิเศษ, ผู้อำนวยการกองคลัง, ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๒ สัมภาษณ์ นายประดิษฐ์ มูลเสรีรัฐ, ประธานสภาตำบลหนองหอย, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๓ สัมภาษณ์ นายณรงค์ วิบูลย์มา, นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ของท่าน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่นักบริหารพึงสร้างเป็นค่านิยมให้เกิดขึ้นในองค์กร...”^๔ จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การทำงานเป็นทีมได้นั้น มาจากความร่วมมือร่วมใจกัน ช่วยเหลือแบ่งปันกันทำให้เกิดการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การบริหารงานในเทศบาลมีความราบรื่นสามารถตอบสนองและแก้ปัญหาของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“...การทำหน้าที่ของตนให้เต็มความสามารถเอื้อเพื่อต่อหน้าที่ต่อผู้อื่น ในด้านส่วนรวมถึงแม้ว่าผลของงานไม่เป็นที่ประจักษ์ต่อผู้คนที่ทั้งหมด แต่ตนเองที่ทำงานนั้นๆ จะรู้ดีด้วยตนเอง นั่นคือความภูมิใจในการเสียสละทั้งแรงกายแรงใจ ทำให้มีการพัฒนาตนเองในทางกาย วาจา ใจของตนอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความสุขจากการให้มากกว่าการรับ...”^๕ จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าการเอื้อเพื่อต่อหน้าที่ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้วยอุทิศตนในการทำงานที่รับผิดชอบ ด้วยความเสียสละอย่างเต็มกำลัง ย่อมส่งผลให้ตนเองได้รับอานิสงค์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงก็คือด้านการพัฒนาทักษะในการทำงานซึ่งอาจประสบความสำเร็จบ้าง ล้มเหลวบ้าง และความล้มเหลวจะเป็นสิ่งที่ยิ่งทำให้มีความแข็งแกร่งด้านทักษะในการแก้ไขปัญหาที่จะต้องพบในอนาคต เมื่อเจอปัญหาก็สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบโจทก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางอ้อมก็ทำให้คนอื่น หรือองค์กรได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นๆ

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารงานในด้านทานเป็นการบริหารจัดการในเรื่องของการอำนวยความสะดวกต่างๆ การเตรียมความพร้อมทางด้านอาคารสำนักงาน ที่จอดรถ ห้องน้ำให้พอเพียงต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ และมีป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการ และจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามที่ร้องขอด้วยความเต็มใจ

๔.๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปิยวาจา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปิยวาจา การอยู่ร่วมกันในคนหมู่มากสิ่งสำคัญที่จะเป็นการสื่อสารกันให้มีความรักกันเกลียดกันทำให้โลกสดใสและหลุดหรือบอกถึงสถานการณ์ได้ดีที่จะทำให้บรรยากาศเปลี่ยนแปลงไปได้ก็ด้วยคำพูดที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นอันดับแรก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

^๔ สัมภาษณ์ นางสาวบงกช เบญจมาตร์, ปลัดเทศบาลตำบลหนองหอย, ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๕ สัมภาษณ์ พระอธิการบุญส่ง กันตธัมโม, เจ้าอาวาสวัดเสาหิน, ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๘.

“...การสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากนัก ซึ่งนั่นคือ การใช้ภาษาพูดในการถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติ เป็นการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและมีความไพเราะ ความเป็นกันเอง โดยปราศจากอคติหรือใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง และสามารถแสดงความคิดเห็นต่อกัน ได้โดยตรงและฉับไว...”^๖ จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารด้วยคำพูดหรือวาจาสามารถ ทำให้ผลของการทำงานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ถ้าพูดโดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนโยน พูดแต่สิ่งดีๆต่อกัน ก็จะทำให้เกิดความสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และเมื่อในเวลาใดมีคำพูด ที่ไม่ดีต่อกันหรือพูดที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันหักหาญซึ่งกันและกัน ก็อาจจะเกิดความบาดหมาง ใจกันจนเกิดการทะเลาะวิวาทกัน ดังนั้นการหักห้ามวาจาหรือไตร่ตรองก่อนจะพูดจึงเป็นสิ่งที่ผู้ชน ทุกคนควรนำไปปฏิบัติ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“...คำพูดที่ไม่สุภาพ คำพูดหยาบคาย เป็นคำพูดที่ออกจากอารมณ์ที่ขาดการควบคุม คนที่ใช้อารมณ์ในการทำงานจะไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน เพราะอารมณ์ที่รุนแรง จะทำลายตนเอง และบุคคลใกล้ชิด ไม่มีใครอยากปฏิสัมพันธ์ด้วย เพราะเข้าใกล้แล้วทำให้ เสียความรู้สึก...”^๗ จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า เราต้องบริหารอารมณ์ให้ดี...คือมีความฉลาดทาง อารมณ์ให้มากที่สุด ดังนั้นอารมณ์ที่ไม่ปรารถนาอาจจะออกมาทางวาจาได้ทุกเมื่อ ดังนั้นการมีสติ เมื่อจะพูด จึงเป็นสิ่งสำคัญ ยิ่งพูดด้วยอารมณ์แล้วยิ่งทำให้ความโกรธ หรือความเขลาเข้ามาทำลาย บรรยากาศได้ทุกเมื่อสุภาพ ไพเราะน่าฟัง จึงเป็นหนทางออกที่ดีในสถานการณ์นั้นๆ ดังที่ผู้ให้ข้อมูล สำคัญกล่าวว่า

“...การติดต่อสื่อสารระหว่างกันต้องใช้คำที่สุภาพ มีความไพเราะ โดยการพิจารณา จากตัวเราเองเป็นที่ตั้งคำพูดใดที่เราไม่ชอบฟังเราก็จะไม่พูดแบบนั้นกับผู้อื่น เช่น การคุยโม้โอ้อวด พูดจาเสียงดัง น่ารำคาญ พูดหยาบคาย เป็นต้น” จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การใช้ปิยวาจา นั้นเป็นการสื่อสารด้วยคำพูดที่ดีมีความไพเราะเสนาะหุ พูดโดยใช้หลักการและเหตุผล การพูด เพื่อสร้างความสมานฉันท์จะต้องเริ่มที่ตนเองก่อนถ้าผู้ฟังได้รับการทักทายที่มีความไพเราะ แล้วก็พลอยยินดีและมีความเต็มใจที่จะร่วมสนทนาด้วย ทำให้การปรึกษาปัญหาต่างๆ สามารถบรรลุ ข้อตกลงได้ด้วยดี สามารถทำให้การบริหารงานมีความสำเร็จได้ด้วยดี ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

^๖ สัมภาษณ์ นายณรงค์ วิบูลย์มา, นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๗ สัมภาษณ์ นายประดิษฐ์ มูลเสรีฐ, ประธานสภาตำบลหนองหอย, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^๘ สัมภาษณ์ นายสมหวัง กันธิยะ, รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

“...บุคลากร เจ้าหน้าที่ ใช้ภาษาในการสื่อสารด้วยวาจาที่มีความไพเราะอ่อนหวาน เป็นที่ประทับใจของผู้ฟัง พูดดีมีสาระ น่าเลื่อมใส...”^๙ จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การจะร่วมงานกันให้สำเร็จลงได้ก็ด้วยการพูดจาสุภาพอ่อนน้อม ให้สิ่งที่ดีต่อกัน แต่เมื่อใดพูดหักใจกันย่อมทำให้การร่วมงานกันเป็นอุปสรรคอย่างใหญ่หลวง ดังนั้นการพูดเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงานทุกๆ ด้าน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวไว้ว่า

“...คำพูดของคนสามารถทำให้เป็นเทวดาก็ได้ เป็นผีก็ได้ พูดดี พูดถูกเวลา โขลกถาม ก็จะเกิดขึ้นกับตัวเรา หากพูดไม่ดี ไม่ถูกกาล ทำให้สิ่งเลวร้ายมาเยือนเช่นกัน คำพูดเราก็คงจะใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองให้มากที่สุด พฤติกรรมการบริการก็ต้องใช้คำพูดที่เป็นปิยวาจา คือพูดสุภาพ อ่อนน้อมพูดให้เกิดความประทับใจ นำมาซึ่งความเป็นกัลยามิตร...”^{๑๐} จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การพูดที่ทำให้เกิดประทับใจต่อผู้ฟังหรือผู้รับการบริการคือ การพูดดีสุภาพอ่อนน้อม ถูกกาลเทศะ พูดแต่สิ่งที่ไม่เป็นภัยต่อตนเอง คือ การพูดไม่กระทบผู้อื่นในเรื่องที่เขาไม่ปรารถนา ไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดเยาะเย้ย ซึ่งการพูดไม่ดีดังที่กล่าวมาทำให้เกิดโทษคือเป็นการสร้างศัตรู เป็นการทำร้ายตนเอง เป็นการดูถูกตนเอง และเป็นการดูหมิ่นผู้อื่น

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารงานในด้านปิยวาจาเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยการสื่อสารด้วยภาษาพูดหรือการใช้ถ้อยคำ ฉะนั้นการสื่อสารระหว่างกันจึงเป็นเรื่องที่ควรระมัดระวังอย่างยิ่ง การพูดจาดี ไพเราะอ่อนหวาน แสดงออกด้วยความจริงใจเป็นวัฒนธรรมของคนไทยมาช้านาน การปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเองนี้จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นไปอย่างราบรื่นและด้วยความพึงพอใจ

๔.๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอัตถจริยา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอัตถจริยา ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึง การอุทิศตนบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่ว่าจะเป็นด้วยร่างกาย แรงความคิด ความซื่อสัตย์สุจริตคล้อยตาม สนับสนุนหรือส่งเสริมแล้วลงมือทำโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่งมีเป้าหมายหลักอยู่ในอนาคตคือความเจริญหรือพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

^๙ สัมภาษณ์ พระครูสถิตสุตาภรณ์, เจ้าคณะตำบลหนองหอย, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นางณัฐวิภา วงศ์อ้ายตาล, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

“...การทำหน้าที่ของตนเองที่มีหน้าที่รับผิดชอบอยู่แล้ว เมื่อทำให้ดีที่สุดแล้วหน้าที่อื่น ๆ เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ ทำให้ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและองค์กร ก็ถือว่า ได้ทำหน้าที่หลักควบคู่ไปด้วย จงภูมิใจและตั้งใจทำหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และตอบแทนองค์กรที่ให้อาชีพที่สุจริต ด้วยความรู้ความสามารถแห่งตนด้วยความอดทนอดกลั้น และสิ่งที่ตอบแทนกลับมาคือความสุข ความภูมิใจจากการที่เรายังมีงานทำในหน้าที่ที่มีเกียรติ และสมควรเชิดชูเป็นแบบอย่างต่อคนอื่น...”^{๑๑} จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ที่มีหน้าที่ หากมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนโดยบริบูรณ์แล้ว นอกจากจะเป็นผู้ที่ยอมรับในความสามารถ จากหน่วยงานอื่นแล้วยังส่งผลให้องค์กรมีความเชื่อมั่นจากผู้พบเห็นการทำงานเป็นรูปธรรมอีกด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การทำงานในฐานะ “ข้าราชการ” เป็นการทำงานที่ต้องมีหลัก คือเป็นการทำงาน เพื่อส่วนรวม เพื่อประเทศชาติ ดังนั้น หลักในการปฏิบัติงานจะต้องยึดถือประโยชน์ประโยชน์ ของประชาชนเป็นสำคัญมากกว่าประโยชน์ส่วนตน...”^{๑๒} จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ที่มีหน้าที่ หากมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนโดยบริบูรณ์แล้วนอกจากจะเป็นผู้ที่ยอมรับในความสามารถ จากหน่วยงานอื่นแล้วยังส่งผลให้องค์กรมีความเชื่อมั่นจากผู้พบเห็นการทำงานเป็นรูปธรรมอีกด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เสียสละในประโยชน์ตน เพื่อประโยชน์ท่าน วางตนเหมาะสมในหน้าที่ มีปัญหาใดๆ สามารถพบได้ตลอดเวลา พุดคุยได้ด้วยใจเต็มใจ ปราศจากผลประโยชน์ส่วนตน...”^{๑๓} จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การเสียอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทน อย่างมีแบบแผน ถึงแม้ว่าจะอุปสรรคบ้าง แต่ก็หาหนทางได้โดยไม่ให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประสาน ประโยชน์และแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชน ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

“...เราต้องเอาใจใส่กับงานที่ทำให้มาก ไม่ใช่ทำไปเพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องทำเท่านั้นคือเรา ต้องใส่ใจให้มาก คือมีความรับผิดชอบสูง งานใดๆ ก็ตามที่ถูกเอาใจใส่ ผลงานที่ออกมาย่อมออกมาดี มีประสิทธิภาพ ในส่วนตนมีหน้าที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับให้บริการสาธารณสุข จึงต้องใส่ใจต่อการ ดำรงชีพในชุมชนอย่างมาก...”^{๑๔} จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การทำงานใดๆ ก็ตามจะต้องมี ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องานที่ทำ เพื่อให้งานที่ได้นั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด และโดยเฉพาะ

^{๑๑} สัมภาษณ์ พระอธิการบุญส่ง กันตธัมโม, เจ้าอาวาสวัดเสนาหิน, ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นางสาวบงกช เบ็ญมาตร์, ปลัดเทศบาลตำบลหนองหอย, ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๓} สัมภาษณ์ พระครูสถิตสุตาภรณ์, เจ้าคณะตำบลหนองหอย, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ บัวเดช, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

การทำงานที่เกี่ยวข้องกับให้บริการสาธารณสุข ตามการบริหารงานของเทศบาล จึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญและมองข้ามไม่ได้ ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

“...ในภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสูง การทำหน้าที่ด้านความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนต้องมีความเอาใจใส่และรอบคอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างสูงกว่าปกติ ย่อมมองข้ามปัญหาแม้เพียงเล็กน้อย ซึ่งถ้าปล่อยไว้อาจเป็นภัยรุนแรงได้ ต้องมีการติดตามข่าวสาร ภัยธรรมชาติอย่างใกล้ชิดหรือเตรียมการป้องกันไว้ก่อน ดีกว่าการแก้ไขภายหลังเสมอ...”^{๑๕} จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การเอาใจใส่ต่องานที่ทำนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง การมองข้ามปัญหาแม้เพียงเล็กน้อยอาจนำมาซึ่งความเสียหายอันใหญ่หลวงได้ และการป้องกันเหตุต่างๆ ก่อน ย่อมดีกว่าการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารงานในด้านอรรถจริยา เป็นการทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อาสาเป็นธุระให้ ยินดีรับฟัง ช่วยแบ่งเบาปัญหาของผู้อื่นด้วยความจริงใจ ในทางการบริหารจัดการนั้น คือสามารถนำนโยบาย แผนงานไปดำเนินการตามที่กำหนดและเป็นรูปธรรม ใช้งบประมาณอย่างประหยัด คำนวณ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานจะต้องมีความซื่อตรง ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนและหวังสิ่งตอบแทนใดๆ

๔.๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึง การบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย ผู้บริหารวางหลักในการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกลาง วางตัวที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะ และแยกแยะหน้าที่ออกจากความเป็นส่วนตัว ทำหน้าที่บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเพื่อความสัมฤทธิ์ผลของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

“...เจ้าหน้าที่ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคารพในกฎระเบียบขององค์กรด้วยความเคร่งครัด ให้ความรักต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความเคารพผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ...”^{๑๖} จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลหนองหอย กระทำโดยยึดกฎระเบียบหรือกฎหมายโดยเคร่งครัด ให้เกียรติและเคารพสิทธิ

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายอุดม ไชยชนะ, ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๓, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นางสาวพิชญ์ วิเศษ, ผู้อำนวยการกองคลัง, ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ของกันและกัน ปฏิบัติตนอย่างเสมอต้น เสมอปลายอยู่ในหลักการและเหตุผล มีความรักสามัคคี ต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

“...การบริหารงานของเทศบาลจะยั่งยืนและเกิดประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหารต้องมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ต้องสร้างมาตรฐานให้แก่องค์กรและนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม มอบนโยบายและให้อำนาจในการบริหารจัดการให้แต่ละส่วนงานได้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม ใช้ระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์ และเน้นการบริหารงานตามหลักหลักสังคหวัตถุธรรม...”^{๑๗} จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การที่ผู้บริหารใช้หลักการและเหตุผล รวมถึงระบบคุณธรรมมาบริหารจัดการในเทศบาลตำบลหนองหอย ทำให้เกิดผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าประสงค์ที่ได้มุ่งหวังไว้ ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

“...ให้เกียรติและเคารพสิทธิของผู้อื่น สามัคคีกันในการทำงาน สามารถรับฟังความคิดเห็น ข้อปัญหาต่างๆ ได้ว่าเรามีความต้องการอะไร แคไหน จะได้แก้ปัญหาได้ตรงจุด...”^{๑๘} จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การบริหารงานของเทศบาลจะยั่งยืนและเกิดประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องใจกว้าง สามารถรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างได้นำมาปรับแก้แล้วนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตรงกับข้อปัญหาและความต้องการของชุมชนและสังคม ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

“...ให้การดูแลประชาชนอย่างรับผิดชอบด้วยความเอาใจใส่อย่างเสมอภาคกัน รับแจ้งเหตุ ในกรณีฉุกเฉินทุกเวลา บริการด้านสุขอนามัยของชุมชน ช่วยเหลือยามมีภัยพิบัติต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ ชี้แจงกระบวนการปฏิบัติงานในประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ประสานงานกับชุมชนเมื่อมีการร้องขอในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง...”^{๑๙} จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การรับผิดชอบต่อหน้าที่และการเอาใจใส่การทำงานของตนสามารถช่วยเหลือผู้อื่นโดยทางอ้อมวิธีหนึ่ง ไม่ต้องรอให้เกิดเหตุการณ์นั้นๆ ขึ้นมาก่อนและการมีความพร้อมในการทำงาน ถือว่ามีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนอย่างสูง สามารถช่วยเหลือและประสานงานได้ทันทั่วทั้งที่แม้ในสถานการณ์ที่คับขัน ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวว่า

“...การมีใจรักในการทำงานนั้นๆ และสม่ำเสมอ คือขอให้มีความตั้งใจแน่วแน่ในการทำงานก็จะประสบความสำเร็จในเรื่องนั้นๆ ได้ ด้วยความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย ย่อมมีหนทางนำเราไปสู่

^{๑๗} สัมภาษณ์ นายณรงค์ วิบูลย์มา, นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นายสมหวัง กันธิยะ, รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ บัวเดช, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ความสำเร็จได้เสมอ...”^{๒๐} จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การทำงานต่างๆ ต้องมีใจรักในงานที่ทำนั้นๆ มีความตั้งใจที่แน่วแน่ที่จะทำงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ มีความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่องานต่างๆ ไม่ว่าจะหนักหนาสาหัสมากเพียงใดก็ตาม งานต่างๆ ก็จะสามารถประสบความสำเร็จได้ แต่หากไม่มีความรักความชอบในงานที่ทำแล้วนั้น งานก็จะไม่สำเร็จ แต่ถึงอย่างไรก็ตามก็ต้องพยายามปรับเปลี่ยนแนวทางในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารงานตามหลักสมานัตตตา ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารบุคลากร เจ้าหน้าที่ ต้องเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ สามารถวางตนได้เหมาะสมกับหน้าที่การงาน ให้ความ เท่าเทียม และแสดงออกได้ถูกกาลเทศะ ให้เกียรติและเคารพสิทธิผู้อื่น ทำให้เกิดความศรัทธาและน่าเชื่อถือต่อการปฏิบัติงาน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ดังต่อไปนี้

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้การเสียสละ การเอื้อเฟื้อ ในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรม ด้านทาน หมายความว่า ความโดยรวมนั้นคือการแสดงออกทางพฤติกรรมการมีความเสียสละประโยชน์ส่วนตน มีความเอื้อเฟื้อในหน้าที่ด้านต่างๆ เหล่านั้น ซึ่งโดยเฉพาะการอุทิศตนในงานนอกเหนือหน้าที่โดยตรงสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานต่างหน่วยงานได้ชัดเจนที่สุด ซึ่งหลักทานนั้นจะนำมาซึ่งความรัก ความชอบใจจากผู้รับ

^{๒๐} สัมภาษณ์ นายอุดม ไชยชนะ, ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๓, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ก่อให้เกิดสัมพันธภาพและเข้าใจที่ดีต่อกัน นำมาซึ่งแนวทางการแสวงหาความร่วมมือในการช่วยเหลือพัฒนาองค์กรและสังคมโดยรวมได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านทาน ในเรื่องของ เทศบาลได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อาคารสำนักงาน ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ (๔.๓๗ = มาก) ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่าการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอยตามหลักสังคหวัตถุธรรมนั้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...ได้กำหนดแนวทางในการบริหารที่เน้นการให้การแบ่งปัน การเสียสละ การเอื้อเฟื้อ ที่เป็นรูปธรรม คือ ให้การตอบแทนแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม ให้การส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้โอกาส ให้กำลังใจ ให้อภัย ให้คุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งนี้มีความคาดหวังเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจพนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ให้มีความรักความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีผลสะท้อนกลับมาอย่างชัดเจน คือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีระยะการทำงานที่ต่อเนื่องและยาวนาน มีสถิติในการย้ายออกน้อยมาก...”^{๒๑} และคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...การปฏิบัติงานโดยยึดหลักการเอื้อเฟื้อยึดหลักทำงานเป็นทีม และปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในการเสียสละ ช่วยเหลือ แนะนำผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กร ไม่เฉพาะเจาะจงในกองคลังเท่านั้น ยังช่วยเหลือในกองงานอื่นๆด้วย และยังรวมถึงบุคคลอื่นๆที่ต้องการความช่วยเหลือ...”^{๒๒} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ด้านปียวจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปียวจา ซึ่งหมายถึง การพูดจา ไพเราะ อ่อนหวานอ่อนน้อมถ่อมตนน่าฟังและพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความประทับใจ ซึ่งรวมถึงการพูดที่ไม่ก่อให้เกิดโทษ ให้ผู้ฟังได้รับความไม่สบายใจและโกรธเคืองต่อผู้พูด เรียกวาจีสัจจريت อีกประการ คือไม่พูดคำหยาบ พูดส่อเสียด และพูดเพ้อเจ้อ ซึ่งการแสดงออกมาทางวาจาเป็นสิ่งแรก ที่ผู้รับฟังจะเกิดความประทับใจหรือเกิดความไม่ชอบใจและทางด้านภาษากาย กิริยาท่าทางประกอบ

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายณรงค์ วิบูลย์มา, นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นางสาวพิชญ์ วิเศษ, ผู้อำนวยการกองคลัง, ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

กันเพื่อให้เข้าใจในการสื่อสารกัน หากพูดคำๆเดียวกัน แต่กิริยาท่าทางไม่เหมือนกัน ก็อาจทำให้ผู้ฟังตีความหมายแตกต่างกัน

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปิยวาจา ในเรื่องของ ผู้บริหาร บุคลากร ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง (๓.๕๔ = มาก) ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่าการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอยตามหลักสังคหัตถุธรรม ด้านปิยวาจา นั้น มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...การสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากนัก ซึ่งนั่นคือเป็นการใช้ภาษาพูดในการถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติ เป็นการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและมีความไพเราะ มีความเป็นกันเอง โดยปราศจากอคติหรือใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง และสามารถแสดงความคิดเห็นต่อกันได้โดยตรงและฉับไว...”^{๒๓} และคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...การติดต่อสื่อสารระหว่างกันต้องใช้คำที่สุภาพ มีความไพเราะ โดยการพิจารณาจากตัวเราเองเป็นที่ตั้งคำพูดใดที่เราไม่ชอบฟังเราก็จะไม่พูดแบบนั้นกับผู้อื่น เช่น การคุยโม้โอ้อวด พูดจาเสียงดัง น่ารำคาญ พูดหยาบคาย เป็นต้น”^{๒๔} บุคลากร เจ้าหน้าที่ ใช้ภาษาในการสื่อสารด้วยวาจา ต้องมีความไพเราะอ่อนหวาน เป็นที่ประทับใจของผู้ฟัง พูดดีมีสาระ น่าเลื่อมใส...”^{๒๕} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ด้านอัตถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง ความเต็มใจในการทำประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยแรงกาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความศรัทธา เสียสละ อดทน ด้วยการอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมนั้นส่งผลให้ได้งานสำเร็จหรือประโยชน์กันทั้งฝ่ายผู้ให้และฝ่ายผู้รับ

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายณรงค์ วิบูลย์มา, นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นายสมหวัง กันธิยะ, รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๕} สัมภาษณ์ พระครูสถิตสุตารักษ์, เจ้าคณะตำบลหนองหอย, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในเรื่องเทศบาลได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ (๓.๔๖ = มาก) ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่า การบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านอรรถจริยานั้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...การทำงานในฐานะ “ข้าราชการ” เป็นการทำงานที่ต้องมีหลัก คือเป็นการทำงานเพื่อส่วนรวม เพื่อประเทศชาติ ดังนั้น หลักในการปฏิบัติงานจะต้องยึดถือประโยชน์ประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญมากกว่าประโยชน์ส่วนตน...”^{๒๖} และคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...เสียสละในประโยชน์ตนเพื่อประโยชน์ท่าน วางตนเหมาะสมในหน้าที่ มีปัญหาใดๆ สามารถพบได้ตลอดเวลา พุดคุยได้ด้วยความเต็มใจ ปราศจากผลประโยชน์ส่วนตน”^{๒๗} รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังความคิดเห็นต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนด้วยความเต็มใจ ...”^{๒๘} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา ซึ่งหมายถึง การวางตนได้อย่างเหมาะสม จากการแต่งกายที่เป็นสิ่งบ่งบอกถึงความเป็นระเบียบ ท่วงทีว่าจากถูกต้องตามกาลเทศะ การวางตัวเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมานัตตตา ในเรื่องของ เทศบาลจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (๓.๒๓ = มาก) ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่า การบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอยตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านสมานัตตตา นั้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...การสื่อสารในองค์กร ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็น

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางสาวบงกช เบ็ญมาตร์, ปลัดเทศบาลตำบลหนองหอย, ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๗} สัมภาษณ์ พระครูสถิตสุตถาภรณ์, เจ้าคณะตำบลหนองหอย, ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๘} สัมภาษณ์ นายประดิษฐ์ มูลเสริฐ, ประธานสภาตำบลหนองหอย, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

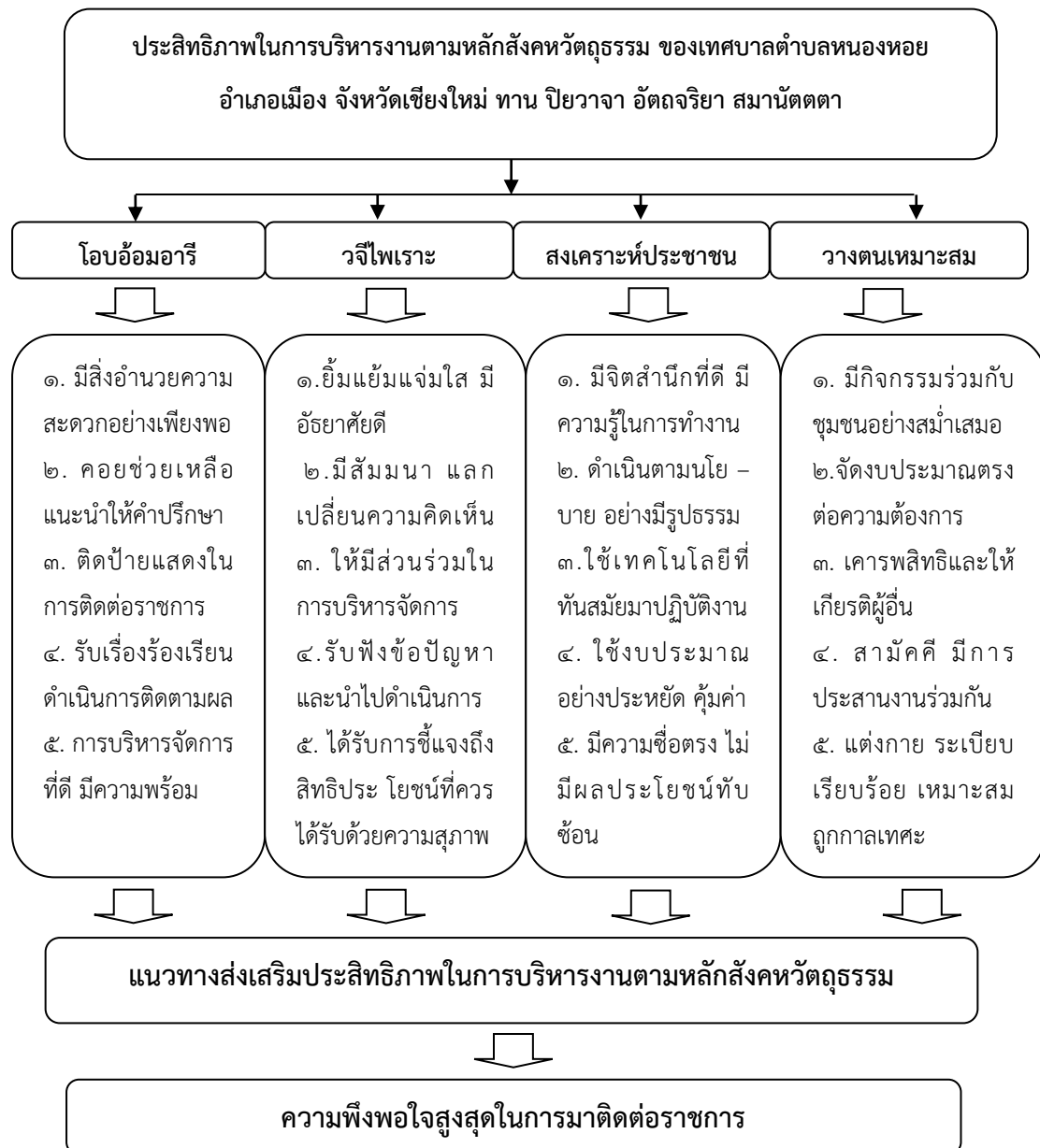
ทางการมากนัก ซึ่งนั่นคือการใช้ภาษาพูดในการถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติ เป็นการสื่อที่เข้าใจง่าย และมีความไพเราะ อ่อนหวาน และมีความเป็นกันเอง โดยปราศจากอคติหรือใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง และสามารถแสดงความคิดเห็นต่อกันได้โดยตรงและฉับไว...”^{๒๙} และคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า “...ให้เกียรติและเคารพสิทธิของผู้อื่น สามัคคีกันในการทำงาน สามารถรับฟังความคิดเห็น ข้อปัญหาต่างๆ ได้ว่าเรามีความต้องการอะไร แค่นั้น อย่างไร จะได้แก้ปัญหาได้ตรงจุด...”^{๓๐} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ ๔.๑ ดังนี้

^{๒๙} สัมภาษณ์ นายณรงค์ วิบูลย์มา, นายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายสมหวัง กันธิยะ, รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองหอย, ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.



จากแผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เป็นการบ่งชี้ถึง หลักการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอยนั้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งก่อนหน้านี้อาจจะยังไม่ได้นำหลักสังคหวัตถุธรรม เข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารงานอย่างชัดเจน แต่หากว่าเทศบาลตำบลหนองหอย มีการนำหลักธรรมนี้มาประยุกต์ใช้แล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการบริหารงานในระดับที่ดียิ่งขึ้นต่อไป ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อราชการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจในการมาติดต่อราชการในครั้งต่อไป

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และยังได้รับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้เป็นการสนับสนุนให้มีการนำเอาหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง การบริหารจัดการตามแผนงานดังกล่าว จะเกิดประสิทธิภาพได้เต็มที่เมื่อมีการนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องนำทางในการบริหารงานขององค์กร โดยเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ยึดเอาหลักประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม อันประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยาและสมานัตตตา โดยการกำหนดนิยามที่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อทำให้ง่ายต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน อันได้แก่ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผ่านการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา ใจ เป็นการส่งเสริมและปลูกฝังแนวคิดเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการวิจัยสามารถบ่งชี้ถึง แนวทางการส่งเสริมในการบริหารงานขององค์กร โดยการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ตามหลักทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เข้ามาปรับใช้ได้เป็นอย่างดี ดังแผนภาพที่ ๔.๑ สามารถอธิบายได้ว่า

การส่งเสริมประสิทธิภาพด้านทาน คือ การช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อในการแนะนำและชี้แจงถึงข้อมูลหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน และมีประโยชน์ต่อประชาชน อีกทั้งให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อมีปัญหา ที่เกิดจากความไม่เข้าใจในการติดต่อราชการ อย่างมีขั้นตอน มีความพร้อมในการบริหารจัดการในทุกระดับ มีพัฒนาการที่ก้าวหน้า ทันสมัย มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

การส่งเสริมประสิทธิภาพด้านปิยวาจา เป็นสิ่งต่อเนื่องจากด้านทาน กล่าวคือ เป็นหลักธรรม ที่มีความประพจน์ชอบทางด้านวาจา คือ การพูด การแนะนำ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เรานำเสนอหรือพูดออกไปนั้นอาจมีทั้งด้านบวกและด้านลบต่อผู้อื่น การพูดจา หรือทักทายด้วยถ้อยคำที่สุภาพไพเราะอ่อนหวาน นุ่มนวล เป็นประตูที่เปิดต้อนรับแห่งมิตรภาพที่ยั่งยืน ใครได้ฟังก็ต้องเป็นที่ถูกใจ ด้วยท่าทางการสนทนาด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ทำให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ฟังย่อมมีความสุขและอยากจะทำด้วย และการให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่เป็นกันเอง ทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ ซึ่งผู้รับฟังยังเกิดความต้องการที่จะตอบสนองแห่งการสนทนาและเปิดรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเข้าใจโดยง่าย ไม่ก่อให้เกิดอุปสรรค ในการแสวงหาความร่วมมือ การไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง แต่ใช้สติควบคุมจนทำให้เกิดความคิด หรือที่เรียกว่าปัญญา โดยเฉพาะอารมณ์ที่ไม่ปรารถนา อันได้แก่ความหงุดหงิด ไม่ถูกใจ หรือความรำคาญใจ การมีปิยวาจาจึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน ตามเป้าประสงค์ในที่สุด

การส่งเสริมประสิทธิภาพด้านอัตถจริยา เป็นการช่วยเหลือด้านร่างกายเป็นสำคัญ คือการดำเนินงานให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน บริหารงานและปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดแห่งงานนั้นๆ การเอาใจใส่ในหน้าที่ของตน ความเป็นผู้มีจิตอาสา นั้นจำเป็นต้องชวนช่วยช่วยเหลือผู้อื่นด้วยร่างกาย คือการทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นที่ประจักษ์เป็นรูปธรรมที่เห็นชัดเจนคือ การอุทิศตนบำเพ็ญประโยชน์นอกเหนือหน้าที่ของตน อย่างผู้เสียสละความเป็นส่วนตัวแต่เอื้อประโยชน์ต่อองค์กรและตัวผู้รับบริการ รับฟังปัญหา และหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกันในการบริหารงานขององค์กร

การส่งเสริมประสิทธิภาพด้านสมานัตตตา เป็นการให้ความเสมอภาค ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ คือ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร บุคลากร ในการวางที่ตัวเหมาะสม ไม่ทำให้องค์กร ได้รับความเสียหาย เสียชื่อเสียง จากการประพจน์ส่วนตัวของผู้บริหาร บุคลากร สามารถนำความรู้ ความสามารถที่มี มาช่วยแก้ปัญหา ด้วยการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเป็นมืออาชีพ สามารถทำให้ผู้ร่วมงานได้รับความเชื่อถือ ไว้วางใจในความเป็นผู้นำด้านปกป้องความดี เป็นที่พึ่งได้ทุกเวลา เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน ในด้านการแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงาน ต้องพร้อมด้วยความสะอาด เรียบร้อย สามารถเป็นแบบอย่างผู้อื่นได้อย่างสง่างาม และการวางตนอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความประพจน์ที่เหมาะสมกับเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บุคลากร ในลักษณะ การทำหน้าที่โดยไม่ถือคติต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการด้วยเหตุผลแห่งอคติ คือการลำเอียงเพราะรักเกลียดชังเพราะความโกรธและความไม่รู้จริง จึงเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานและเป็นการผดุงความยุติธรรม

ดังนั้นแล้ว การนำเอาหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมประสิทธิภาพในการการบริหารงานของเทศบาล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังคำที่ว่า โอบอ้อมอารี วชิไพบราละ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน สามารถจับต้องได้และเห็นเป็นรูปธรรม