

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๒๕ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับดังนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๕ ผลการสัมภาษณ์แนวทางการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน

(n=๒๒๕)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๙๙	๔๔.๐
	หญิง	๑๒๖	๕๖.๐
	รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐
อายุ			
	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๖.๒
	อายุ ๒๐ – ๓๕ ปี	๙๖	๔๒.๗
	อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี	๗๕	๓๓.๓
	อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๔๐	๑๗.๘
	รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๑๑	๔.๙
	มัธยมศึกษาหรือปวช.	๗๗	๓๔.๒
	อนุปริญญา(ปวส.)-ปริญญาตรี	๑๒๔	๕๕.๑
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๕.๘
	รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐
อาชีพ			
	รับจ้าง	๙๙	๔๔.๐
	เกษตรกร	๑๔	๖.๒
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๑	๒๒.๗
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๑	๑๘.๒
	นักเรียน/นักศึกษา	๗	๓.๑
	อื่นๆ	๑๓	๕.๘
	รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐

ตารางที่ ๔.๑(ต่อ)

(n=๒๒๕)		
ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๖	๗.๑
รายได้ ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๑	๔๐.๔
รายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๖	๒๔.๙
รายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	๖๒	๒๗.๖
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐
ประสบการณ์ในการใช้บริการ		
ประสบการณ์ในการใช้บริการ ๑ ครั้ง	๖๒	๒๗.๖
ประสบการณ์ในการใช้บริการ ๒ – ๓ ครั้ง	๙๑	๔๐.๔
ประสบการณ์ในการใช้บริการ ๔ – ๕ ครั้ง	๓๐	๑๓.๓
ประสบการณ์ในการใช้บริการมากกว่า ๕ ครั้ง ขึ้นไป	๔๒	๑๘.๗
รวม	๒๒๕	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ และเป็นชาย จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐

อายุของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ และน้อยที่สุดอายุระหว่างต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒

ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับอนุปริญญา(ปวส.- ปริญญาตรี) จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒ และน้อยที่สุดอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙

อาชีพของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ และน้อยที่สุดคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑

รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔ รองลงมา

คือรายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖ และมีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑

ประสบการณ์ในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการใช้บริการ ๒ - ๓ ครั้ง จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔ รองลงมาคือประสบการณ์ในการใช้บริการ ๑ ครั้ง จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖ และมีประสบการณ์ในการใช้บริการ ๔ - ๕ ครั้ง จำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมาย ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนโดยค่าเฉลี่ยรวม

(n=๒๒๕)

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	ด้านทาน	๓.๘๔	๐.๖๗๒	มาก
๒.	ด้านปิยวาจา	๓.๗๕	๐.๖๘๘	มาก
๓.	ด้านอัตถจริยา	๓.๗๘	๐.๗๑๔	มาก
๔.	ด้านสมานัตตตา	๓.๗๔	๐.๗๔๘	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๗๘	๐.๖๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๗๘, S.D. = ๐.๖๘๕) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ด้านทานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.672) รองลงมาคือด้านอิตถจริยา ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.714) และด้านสมานัตตตถาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.748)

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน

(n=๒๒๕)

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	3.88	0.834	มาก
๒.	ที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่งดี เช่น ที่นั่งพักรอ ที่จอดรถ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์รายวัน	3.81	0.722	มาก
๓.	จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	3.90	0.781	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา	3.86	0.809	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน มีการจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน	3.76	0.795	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	0.672	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ด้านทาน โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D.=0.672) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลามากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D.=0.781) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่งดี เช่น ที่นั่งพักรอ ที่จอดรถ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.834) และน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.76$, S.D.=0.795) คือ มีการจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา

(n=๒๒๕)

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น้าฟัง	๓.๗๗	๐.๘๒๕	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ	๓.๗๑	๐.๘๒๕	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง	๓.๘๐	๐.๘๐๓	มาก
๔.	ถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	๓.๗๕	๐.๘๕๒	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและสุภาพอ่อนน้อม	๓.๗๕	๐.๗๖๓	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๗๕	๐.๖๙๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมด้านปียวจา โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๗๕, S.D.= ๐.๖๙๘) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเองมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๘๐, S.D.= ๐.๘๐๓) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น้าฟัง ($\bar{X}$ = ๓.๗๗, S.D.= ๐.๘๒๕) และน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๕, S.D.= ๐.๗๖๓) คือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและสุภาพอ่อนน้อม

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา

(n=๒๒๕)

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๓.๗๓	๐.๘๐๗	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา	๓.๗๑	๐.๘๒๔	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน	๓.๗๙	๐.๗๙๖	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส	๓.๗๙	๐.๘๒๓	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	๓.๘๙	๐.๘๑๗	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๗๘	๐.๗๑๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมด้านอรรถจริยา โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๘$, S.D. = ๐.๗๑๔) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนมากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๘๙$, S.D. = ๐.๘๑๗) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = ๓.๗๙$, S.D. = ๐.๗๙๖) กับข้อที่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส ($\bar{X} = ๓.๗๙$, S.D. = ๐.๘๒๓) และน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๓.๗๑$, S.D. = ๐.๘๒๔) คือ ข้อที่เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

(n=๒๒๕)

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และ เหมาะสม	๓.๘๐	๐.๘๐๒	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคน อย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด	๓.๗๘	๐.๗๙๙	มาก
๓.	ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๗๓	๐.๘๔๑	มาก
๔.	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๗๔	๐.๘๖๔	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ	๓.๗๙	๐.๘๙๗	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๗๔	๐.๗๔๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมด้านสมานัตตตา โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๔$, S.D. = ๐.๗๔๘) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม มากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๘๐$, S.D. = ๐.๘๐๒) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = ๓.๗๙$, S.D. = ๐.๘๙๗) และน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๓.๗๓$, S.D. = ๐.๘๔๑) คือ ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณฐานกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที(T-Test) และค่าเอฟ(F-Test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณฐานกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณฐานกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศของประชาชน

(n = ๒๒๕)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๙๙	๓.๗๘	๐.๖๕๙	๐.๑๑๑	๐.๙๑๒
หญิง	๑๒๖	๓.๗๗	๐.๖๕๐		

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณฐานกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ ได้แก่ ชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ และหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ ด้วยวิธีการทดสอบค่าที(T-Test) พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณฐานกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณฐานกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของประชาชน

(n = ๒๒๕)

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๓.๓๘	๐.๗๐๘	๑๐.๘๐๘**	๐.๐๐๐
อายุ ๒๐-๓๕ ปี	๗๖	๔.๐๑	๐.๕๙๖		
อายุ ๓๖-๕๐ ปี	๗๕	๓.๗๓	๐.๖๘๖		
อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๔๐	๓.๔๔	๐.๔๕๖		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัณฑ์ธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีช่วงอายุต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๓๘$), ๒๐-๓๕ ปี ($\bar{X} = ๔.๐๑$), ๓๖-๕๐ ปี ($\bar{X} = ๓.๗๓$), และมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๔๔$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัณฑ์ธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ต่ำกว่า ๒๐ ปี กับ ๒๐-๓๕ ปี, ๒๐-๓๕ ปี กับ ๓๖-๕๐ ปี, ๒๐-๓๕ ปี กับ มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป และ ๓๖-๕๐ ปี กับ มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามอายุของประชาชน

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๕ ปี	-๐.๖๓**	๐.๑๗๕	๐.๐๐๐
	๓๖-๕๐ ปี	-๐.๓๔	๐.๑๗๘	๐.๐๕๒
	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	-๐.๐๖	๐.๑๙๐	๐.๗๓๗
อายุ ๒๐-๓๕ ปี	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๖๓**	๐.๑๗๕	๐.๐๐๐
	๓๖-๕๐ ปี	๐.๒๘**	๐.๐๙๔	๐.๐๐๓
	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๐.๕๗**	๐.๑๑๕	๐.๐๐๐
๓๖-๕๐ ปี	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๓๔	๐.๑๗๘	๐.๐๕๒
	๒๐-๓๕ ปี	-๐.๒๘**	๐.๐๙๔	๐.๐๐๓
	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๐.๒๘*	๐.๑๒๐	๐.๐๑๘
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๐๖	๐.๑๙๐	๐.๗๓๗
	๒๐-๓๕ ปี	-๐.๕๗**	๐.๑๑๕	๐.๐๐๐
	๓๖-๕๐ ปี	-๐.๒๘*	๐.๑๒๐	๐.๐๒๘

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน

(n = ๒๒๕)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	๑๑	๓.๘๑	๐.๕๕๓	๑.๒๘๙	๐.๒๗๙
มัธยมศึกษา/ปวช.	๗๗	๓.๖๙	๐.๖๙๕		
อนุปริญญา(ปวส.) – ปริญญาตรี	๑๒๔	๓.๘๐	๐.๖๒๖		
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๔.๐๕	๐.๖๘๖		

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา ($\bar{X} = ๓.๘๑$), มัธยมศึกษา/ปวช. ($\bar{X} = ๓.๖๙$), อนุปริญญา(ปวส.)-ปริญญาตรี ($\bar{X} = ๓.๘๐$), และสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = ๔.๐๕$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูนอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ

(n=๒๒๕)

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รับจ้าง	๘๙	๓.๘๐	๐.๖๔๐	๑.๙๓๘	๐.๐๘๙
เกษตรกร	๑๔	๓.๕๒	๐.๖๒๔		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๑	๓.๖๑	๐.๕๘๘		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๑	๓.๙๕	๐.๗๕๓		
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๓.๘๐	๐.๗๓๓		
อื่นๆ	๑๓	๓.๙๔	๐.๔๙๑		

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีอาชีพต่างกัน ๖ ระดับ ได้แก่ รับจ้าง ($\bar{X} = 3.80$), เกษตรกร ($\bar{X} = 3.52$), รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.61$), ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.95$), นักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 3.80$), และอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.94$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = ๒๒๕)

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๖	๓.๖๘	๐.๗๓๒	๓.๔๒๗*	๐.๐๑๘
รายได้ ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๙๑	๓.๖๘	๐.๖๒๖		
รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๕๖	๓.๗๒	๐.๖๗๒		
รายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๖๒	๔.๐๐	๐.๖๑๔		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีรายได้ต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ($\bar{X} = 3.68$), ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท ($\bar{X} = 3.68$), ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ($\bar{X} = 3.72$), และมากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 4.00$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท กับ มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป และ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท กับ มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของประชาชน

(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๐.๐๐	๐.๑๗๔	๐.๙๖๗
	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	-๐.๐๓	๐.๑๘๒	๐.๘๒๙
	มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	-๐.๓๑	๐.๑๘๐	๐.๐๘๓
รายได้ ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	-๐.๐๐	๐.๑๗๔	๐.๙๖๗
	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	-๐.๐๔	๐.๑๐๙	๐.๖๗๐
	มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	-๐.๓๒**	๐.๑๐๕	๐.๐๐๓
รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๐.๐๓	๐.๑๘๒	๐.๘๒๙
	๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๐.๐๔	๐.๑๐๙	๐.๖๗๐
	มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	-๐.๒๗**	๐.๑๐๕	๐.๐๐๓
รายได้มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๐.๓๑	๐.๑๘๐	๐.๐๘๓
	๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๐.๓๒**	๐.๑๐๕	๐.๐๐๓
	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๐.๒๗*	๐.๑๑๘	๐.๐๒๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ

(n = ๒๒๕)

ประสบการณ์ในการใช้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ประสบการณ์ ๑ ครั้ง	๖๒	๓.๙๘	๐.๖๑๒	๔.๒๓๙**	๐.๐๐๖
ประสบการณ์ ๒ – ๓ ครั้ง	๙๑	๓.๗๖	๐.๕๙๓		
ประสบการณ์ ๔ – ๕ ครั้ง	๓๐	๓.๕๐	๐.๖๘๕		
ประสบการณ์มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๔๒	๓.๗๐	๐.๖๕๓		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ๑ ครั้ง ($\bar{X}$ = ๓.๙๘), ๒ – ๓ ครั้ง ($\bar{X}$ = ๓.๗๖), ๔ – ๕ ครั้ง ($\bar{X}$ = ๓.๕๐), และมากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป ($\bar{X}$ = ๓.๗๐) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ๑ ครั้ง กับ ๒-๓ ครั้ง, ๑ ครั้ง กับ ๔-๕ ครั้ง, และ ๑ ครั้ง กับ มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการของประชาชน

(I) ประสบการณ์ในการ ใช้บริการ	(J) ประสบการณ์ในการ ใช้บริการ	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
ประสบการณ์ ๑ ครั้ง	๒ - ๓ ครั้ง	๐.๒๒	๐.๑๐๕	๐.๓๐๗
	๔ - ๕ ครั้ง	๐.๔๘**	๐.๑๔๒	๐.๐๐๑
	มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๐.๒๘*	๐.๑๒๗	๐.๐๒๖
ประสบการณ์ ๒ - ๓ ครั้ง	๑ ครั้ง	-๐.๒๒*	๐.๑๐๕	๐.๐๓๗
	๔ - ๕ ครั้ง	๐.๒๖	๐.๑๓๔	๐.๐๕๔
	มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๐.๐๖	๐.๑๑๙	๐.๕๘๑
ประสบการณ์ ๔ - ๕ ครั้ง	๑ ครั้ง	-๐.๔๘**	๐.๑๔๒	๐.๐๐๑
	๒ - ๓ ครั้ง	-๐.๒๖	๐.๑๓๔	๐.๐๕๔
	มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	-๐.๑๙	๐.๑๕๒	๐.๒๐๔
ประสบการณ์มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๑ ครั้ง	-๐.๒๘*	๐.๑๒๗	๐.๐๒๖
	๒ - ๓ ครั้ง	-๐.๐๖	๐.๑๑๙	๐.๕๘๑
	๔ - ๕ ครั้ง	๐.๑๙	๐.๑๕๒	๐.๒๐๔

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๖ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig.	ผลการ ทดสอบ
			ค่า t	ค่า f		
๑	เพศ	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔	๐. ๑๑๑	-	๐.๙๑๒	ปฏิเสธ
๒	อายุ	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔	-	๑๐.๘๐๘	๐.๐๐๐	ยอมรับ
๓	ระดับ การศึกษา	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔	-	๑.๒๘๙	๐.๒๗๙	ปฏิเสธ
๔	อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔	-	๑.๙๓๘	๐.๐๘๙	ปฏิเสธ
๕	รายได้ต่อ เดือน	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔	-	๓.๔๒๗	๐.๐๑๘	ยอมรับ
๖	ประสบการณ์ ในการใช้ บริการ	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔	-	๔.๒๓๙	๐.๐๐๖	ยอมรับ

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน ๖ สมมติฐาน มีสมมติฐานที่ ๑, ๓ และ ๔ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนสมมติฐานที่ ๒, ๕ และ ๖ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ อายุ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และ ๐.๐๕ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	การเปิดให้บริการในวันเวลาราชการเท่านั้น ทำให้เสียเวลาต้องลางานมาติดราชการ	๘
๒	ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ เช่น สถานที่จอดรถ	๖
๓	การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง	๕
๔	บางครั้งประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ	๕
๕	ทางเดินสำหรับผู้พิการยังคับแคบ	๓
๖	ไม่มีเสื้อผ้าสำหรับเปลี่ยนถ่ายรูปการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	๑

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านทาน ประเด็นการเปิดให้บริการในวันเวลาราชการเท่านั้น ทำให้เสียเวลาต้องลางานมาติดราชการ มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ เช่น สถานที่จอดรถ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับไม่มีเสื้อผ้าสำหรับเปลี่ยนถ่ายรูปในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒุนิเทศกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรให้บริการในช่วงพักเที่ยง และวันเสาร์ อาทิตย์	๑๐
๒	ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ติดต่อราชการโดยเฉพาะ	๗
๓	ควรมีการปรับปรุงการให้บริการที่สามารถเบ็ดเสร็จได้เพียงครั้งเดียว	๖
๔	ควรประชาสัมพันธ์ออกเสียงตามสายเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในการใช้บริการ	๖
๕	ควรดูแลและจัดทางเดินที่สะดวกแก่ผู้พิการ	๔
๖	ควรมีเสื้อสุภาพไว้เปลี่ยนสำหรับถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน	๓

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทาน ประเด็นควรให้บริการในช่วงพักเที่ยง และวันเสาร์ อาทิตย์มากที่สุด จำนวน ๑๐ คน รองลงมาเป็นควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ติดต่อราชการโดยเฉพาะจำนวน ๖ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะควรมีเสื้อสุภาพไว้เปลี่ยนสำหรับถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๓ คน

๔.๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒุนิเทศกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒุนิเทศกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒุนิเทศกรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม น้ำเสียงห้วนๆ ฟังแล้วไม่ไพเราะ	๙
๒	บางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่มีสัมมาคารวะต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ	๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านปียวจา ประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม น้ำเสียงห้วนๆ ฟังแล้วไม่ไพเราะมากที่สุด จำนวน ๙ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่มีสัมมาคารวะต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ๕ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีจิตใจรักงานบริการ บริการด้วยความเต็มใจ	๙
๒	ต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่	๗
๓	ควรให้เจ้าหน้าที่ควบคุมอารมณ์ และตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนกระทำอยู่ โดยให้มีการคิดก่อนที่จะพูดทุกครั้ง	๒

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปียวจา ในประเด็นเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีจิตใจรักงานบริการ บริการด้วยความเต็มใจ มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมาเป็นต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่ จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะประเด็นที่ว่าควรให้เจ้าหน้าที่ควบคุมอารมณ์ และตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนกระทำอยู่ โดยให้มีการคิดก่อนที่จะพูดทุกครั้ง จำนวน ๒ คน

๔.๔.๓ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ระบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการตามหลัก
 สัจจวัตรธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
 ในด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการเฉพาะหน้าที่ที่อยู่ในกรอบระเบียบของตนเอง	๕
๒	เจ้าหน้าที่ขาดความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการ	๓
๓	เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้น ไม่ใส่ใจ ในการให้บริการแก่ ประชาชนอย่างเต็มที่	๒

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง
 ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านอรรถจริยา ประเด็น
 เจ้าหน้าที่ให้บริการเฉพาะหน้าที่ที่อยู่ในกรอบระเบียบของตนเอง มากที่สุด จำนวน ๕ คน รองลงมา
 เป็นเจ้าหน้าที่ขาดความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๓ คน และ
 น้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้น ไม่ใส่ใจ ในการให้บริการแก่
 ประชาชนอย่างเต็มที่ จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลัก
 สัจจวัตรธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
 ในด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการในด้านอื่นๆที่ไม่ใช่งาน ในหน้าที่บ้าง	๖
๒	เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออย่างสุดความสามารถถึงความเดือดร้อนของ ประชาชนเป็นหลัก	๓
๓	เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้น และใส่ใจการ ให้บริการอยู่เสมอ	๑

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
 เมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอรรถจริยา
 ในประเด็นเจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการในด้านอื่นๆที่ไม่ใช่งานในหน้าที่บ้าง
 มากที่สุด จำนวน ๖ คน รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออย่างสุดความสามารถถึง
 ความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะประเด็นที่ว่า
 เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้น และใส่ใจการให้บริการอยู่เสมอ
 จำนวน ๑ คน

๔.๔.๔ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสัจจธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสัจจธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๓ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการตามหลักสัจจธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	บางครั้งเจ้าหน้าที่ยึดกฎระเบียบในการให้บริการมากเกินไป	๗
๒	บางครั้งประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ทราบลำดับมาก่อน มาหลัง ไม่มีความเสมอภาค	๖
๓	เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เรียบร้อยเหมาะสม	๓

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านสมานัตตตา ประเด็นบางครั้งเจ้าหน้าที่ยึดกฎระเบียบในการให้บริการมากเกินไป มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาเป็นบางครั้งประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ทราบลำดับมาก่อน มาหลัง ไม่มีความเสมอภาค จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เรียบร้อยเหมาะสม จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๒๔ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสัจจธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรยืดหยุ่นกฎระเบียบบ้าง ถ้าการยืดหยุ่นนั้นไม่สร้างความเสียหายให้แก่ทางราชการ	๗
๒	ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิว หรือวางบัตรคิวไว้ในที่เห็นเด่นชัด เพื่อทราบลำดับมาก่อนหลัง ทำให้เกิดความเสมอภาคแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	๔
๓	ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	๒

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตาในประเด็นควรยืดหยุ่นกฎระเบียบบ้าง ถ้าการยืดหยุ่นนั้นไม่สร้างความเสียหายให้แก่ทางราชการมากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาเป็นควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิว หรือวางบัตรคิวไว้ในที่เห็นเด่นชัดเพื่อทราบลำดับมาก่อนหลัง ทำให้เกิดความเสมอภาคแก่ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะประเด็นที่ว่าควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย น่าเชื่อถือ จำนวน ๒ คน

๔.๕ แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ข้อมูลที่น่าเสนอได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๗ รูป/คน ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------------|
| ๑. พระครูโสภณจิตตารักษ์(สมชาย สมจิตโต) | เจ้าคณะตำบลในเมืองเขต ๒ |
| ๒. นางทานตะวัน อินทร์จันทร์ | รองปลัดเทศบาล |
| ๓. นายสุรินทร์ มุขแก้ว | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| ๔. นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต | หัวหน้างานทะเบียนราษฎร |
| ๕. นางสาวอัญญารัตน์ อุทัยเลิศ | เจ้าพนักงานทะเบียน |
| ๖. นางพูนสุรีย์ ใจดี | ประธานคณะกรรมการชุมชน |
| | พระคงฤาษี |
| ๗. นางอัญชนา เข้มทอง | ผู้รับบริการ |

ผลการวิจัยพบว่า

๑) แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือด้วยการให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยน้ำใจไมตรีที่ดี ตั้งใจและสนใจดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะความเสียสละที่ถือได้ว่าเป็นการให้ทานที่ให้ทั้งกำลังร่างกายและกำลังแรงใจ การให้ทานนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องให้ด้วยสิ่งของต่างๆ แต่การให้คำแนะนำ ให้ความรู้ต่างๆ ก็ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การให้ทานนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะให้สิ่งของเพียงอย่างเดียวแต่การให้ความรู้ให้คำแนะนำต่างๆ ก็ถือเป็นการให้ทานด้วย อย่างประชาชนเขามาใช้บริการ เขาไม่รู้ถึงขั้นตอนต่างๆ เราก็บอกให้เขา แนะนำเขาไปเป็นลำดับ หากมีอะไรเราก็ช่วยเหลือเขาไปเท่าที่เราทำได้...”^๑

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการในด้านทานนั้น เป็นการให้ที่ไม่ได้จำกัดในเรื่องเฉพาะสิ่งของเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการให้ความรู้ ให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อที่ประชาชนผู้มารับบริการจะได้เกิดความเข้าใจและทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ทำให้สะดวกรวดเร็วในการรับบริการต่างๆ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องเน้นที่การเสียสละเป็นสำคัญ หากไม่มีการเสียสละก็จะมีทานเกิดขึ้นดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ทาน คือ การให้ การเสียสละ เป็นการละซึ่งความตระหนี่ในตน ละความเห็นแก่ตัว เพิ่มการเสียสละให้มาก การพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูนควรเป็นการพัฒนาการเสียสละเวลาของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนในเวลานอกจากราชการปกติ ซึ่งก็ถือว่าเป็นทานอย่างหนึ่ง...”^๒

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้ทานต้องเกิดขึ้นจากความเสียสละด้วย ซึ่งเป็นความสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาการให้บริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพราะนอกจากการให้บริการในเวลาราชการปกติแล้ว การให้บริการนอกเวลาราชการในเวลาพิเศษก็ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพราะส่วนใหญ่แล้วมักจะมีเวลาว่างในช่วงวันหยุดมากกว่าวันธรรมดา ซึ่งหากเจ้าหน้าที่มีการให้บริการนอกเวลาราชการแล้ว ก็จะสร้างความสะดวกสบายและประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ การให้บริการในด้านทานนี้เป็นการให้ที่ไม่สิ้นสุด เป็นหลักธรรมที่ช่วยสมานน้ำใจคนไว้ได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ทานคือการให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน มันไม่มีที่สิ้นสุดนะ มันจะช่วยผูกใจคนไว้ได้ ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทนเสมอ...”^๓

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า ทานเป็นการให้ด้วยใจ ให้ด้วยความเสียสละอย่างแท้จริง ไม่มีที่สิ้นสุด และสามารถผูกมัดใจคนให้เกิดความรักขึ้นได้ เพราะผู้ให้ย่อมเป็นที่รักของผู้อื่นเสมอ ดังพุทธสุภาษิตที่ว่า ทพมานิ ปิโย โหติ. ผู้ให้ ย่อมเป็นที่รักได้

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดด้วยการให้สิ่งของเพียงอย่างเดียว การให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่างๆ การเสียสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย โดยเฉพาะการเสียสละด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการปกติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

^๑ สัมภาษณ์ นางอัญญา เข้มทอง, ผู้รับบริการ, วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗.

^๒ สัมภาษณ์ นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต, หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^๓ สัมภาษณ์ พระครูโสภณจิตตภาวิรักษ์(สมชาย สมจิตโต), เจ้าคณะตำบลในเมือง เขต ๒, วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗.

๒) แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพนุ่มนวล ไม่แข็งกร้าว พูดด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย มีวาจาน่ารัก ซาบซึ้งใจ ซึ่งหลักการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีปียวจาเป็นเบื้องต้นเพราะการให้บริการใดๆ ก็ตามในอันดับแรกจะต้องมีการทักทาย พูดจาปราศรัยก่อนที่จะให้บริการในด้านอื่นๆ เป็นลำดับไป ซึ่งการพูดที่เป็นปียวจานั้นจะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศการให้บริการที่ดีและสามารถดำเนินการให้บริการในขั้นตอนต่อไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งคำพูดที่เป็นปียวจานั้น ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ปียวจาเป็นการพูดที่ผู้พูดมีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาสุดดีมน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจก็ได้้นะ คือ กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียงครับ ค่ะ เจ้า ทำให้ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ...”^๔

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การพูดที่เป็นปียวจานั้นจะต้องเป็นคำพูดที่ทำให้ผู้พูดด้วยนั้นเกิดความซาบซึ้งใจ เพราะเป็นวาจาที่น่ารัก สุภาพอ่อนโยน ซึ่งจะก่อให้เกิดความซาบซึ้งใจเมื่อได้ฟัง ในงานด้านการให้บริการก็เช่นเดียวกันจะต้องใช้ปียวจาในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หากแม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่มีปียวจาเท่าใดนัก แต่ผู้ให้บริการจะต้องมีปียวจา เพราะเราเป็นผู้ให้บริการจึงจะต้องให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพนุ่มนวล ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การพูดที่เป็นปียวจานั้นจะต้องพูดให้ไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน ถึงประชาชนที่มาใช้บริการจะพูดอย่างไร ไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ กระแทกแตกดัน กระแนะกระแหงก็ตามที่ เราในฐานะเป็นผู้ให้บริการก็ต้องใช้ปียวจาเข้าข่ม อดทนเอา...”^๕

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการจะต้องมีปียวจาอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าผู้มาใช้บริการจะเป็นเช่นไร มีปียวจาหรือไม่ ผู้ให้บริการจะต้องมีปียวจาเป็นสำคัญ เพราะการให้บริการนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีปียวจาในการติดต่อประสานงานต่างๆ หากไม่แล้วก็อาจทำให้เกิดการวิวาทขึ้นได้ ตามที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงดัดเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน^๖ อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^๗ ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นก่อให้เกิดปียวจาด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายหรือก้าวร้าว และแนะนำถึงสิทธิต่างๆ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่อราชการด้วยความเต็มใจ...”^๘

^๔ สัมภาษณ์บุคคลเดียวกัน.

^๕ สัมภาษณ์ นางพูนสุรีย์ ใจดี, ประธานคณะกรรมการชุมชนพระคงธานี, วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗.

^๖ ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^๗ ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^๘ สัมภาษณ์ นางสาวอัญญารัตน์ อุทัยเลิศ, เจ้าพนักงานทะเบียน, วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๗.

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการต้องอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย เพื่อส่งเสริมให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กอปรกับมีปียวจาในการให้บริการด้วยแล้วก็จะทำให้การบริการเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งความประทับใจนั้นเป็นเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ ซึ่งส่วนมากแล้วผู้รับบริการจะคาดหวังความประทับใจจากการพูดจาของผู้ให้บริการก่อน จึงถือได้ว่าหลักปียวจานี้เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในงานการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการว่าจะต้องใช้หลักปียวจาในการให้บริการทุกครั้งด้วยความตั้งใจจริง เพื่อให้งานด้านบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการด้านปียวจานั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการโดยการใช้วจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท หลักปียวจานั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ต้องมีในเบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนสร้างความประทับใจและพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

๓) แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนหรือมาขอรับบริการด้วยความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ให้บริการนอกเหนือไปจากการให้บริการปกติช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ตามความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งการให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการเป็นสำคัญ หากประชาชนมีเรื่องที่จะต้องให้ช่วยเหลือแล้วเจ้าหน้าที่สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นเวลาราชการหรือไม่ แต่สามารถให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เจ้าหน้าที่เราต้องให้ความช่วยเหลือ มีความกระตือรือร้น ช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส ไม่ว่าจะเป็นงานในหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ก็ให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม...”^๙

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการด้านอัตถจริยานี้ไม่จำเป็นที่จะต้องทำในเวลาราชการเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถให้บริการนอกเหนือเวลาราชการปกติก็ได้ ซึ่งการช่วยเหลือประชาชนนั้นต้องมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ ไม่ใช่ให้ความช่วยเหลือเพียงเพราะเป็นหน้าที่เท่านั้น แต่จะต้องช่วยเหลือด้วยใจจริง และให้บริการด้วยความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการรับอาสาติดต่อประสานงานต่างๆ ถือว่าเป็นการให้บริการในด้านอัตถจริยาด้วย เพราะเป็นการนำตัวเองเข้าไปให้การช่วยเหลือ สอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ

^๙ สัมภาษณ์ นางทานตะวัน อินทร์จันทร์, รองปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, ๒๙ กันยายน ๒๕๕๗.

กิจจรรยง ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๐} ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ประชาชนที่มาติดต่อกานด้านทะเบียนราษฎรนั้นมีบุคคลหลายประเภท บางคนเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนทางด้านการทะเบียนราษฎรจริงๆ เจ้าหน้าที่เมื่อพบบุคคลกลุ่มนี้ก็จะเสาะหาแนวทางที่เหมาะสม แนะนำและช่วยเหลือเกื้อกูลให้บุคคลกลุ่มดังกล่าวแก้ไขปัญหาดำเนินการได้ตามระเบียบ แต่หากอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของตนแล้ว ก็จะสอบถามข้อมูลในหน่วยงานอื่นๆ คือช่วยเหลือเท่าที่เราจะทำได้ ด้วยความเต็มใจ”^{๑๑}

“...เมื่อมีประชาชนมาร้องขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือหรือแก้ปัญหา ไม่ว่าประชาชนผู้นั้นจะเป็นผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลหรือไม่ก็ตาม เจ้าหน้าที่ต้องไม่ปฏิเสธที่จะรับฟังความเดือดร้อนของประชาชน ควรเร่งหาวิธีแก้ไขปัญหามาให้เท่าที่จะทำได้ หากต้องใช้เอกสารเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงก็ควรเร่งค้นหาโดยไม่รอช้าและถ้าต้องประสานกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้ประสานแทนประชาชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยเร็ว”^{๑๒}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการที่เจ้าหน้าที่ต้องรับอาสาในการช่วยเหลือประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยอาศัยความรู้ความสามารถและหน้าที่ที่ตนมีอยู่นั้นในการดำเนินการให้การช่วยเหลือ ซึ่งไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นใครก็ตาม จะมีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลหรือไม่ การให้บริการก็ควรที่จะครอบคลุมทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การแก้ปัญหาต่างๆ จะสำเร็จลุล่วงได้นั้นก็ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในการช่วยเหลือดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถบรรลุความต้องการที่ตนเองมาขอรับบริการได้ และเกิดเป็นความประทับใจในการบริการในที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ^{๑๓}

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับอาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความจริงใจ ตามความรู้ความสามารถของตนอย่างเหมาะสม ไม่ว่างานในหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

^{๑๐} สมชาติ กิจจรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต, หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายสุรินทร์ มุขแก้ว, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๓} ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, **การตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร ; ส.เอเชียเพรส), ๒๕๔๖, หน้า ๑๘.

๔) แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งการให้บริการในด้านสมานัตตตานี้เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐหรือข้าราชการ ที่จะต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นกรณีพิเศษเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น เพราะผู้มารับบริการทุกคนเป็นประชาชนเหมือนกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...บุคคลที่มาติดต่อราชการมีหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นคนรวย นักธุรกิจ ข้าราชการ เกษตรกร คนยากจน คนมีความรู้ คนมีความรู้น้อย นักการเมือง ซึ่งการรับบริการจากคนหลายกลุ่มเจ้าหน้าที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติ ต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ทำงานอย่างเต็มกำลังตามหน้าที่ให้เหมาะสม...”^{๑๔}

“...การให้บริการของเรามุ่งเน้นการบริการด้วยความเสมอภาค ให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความถูกต้องตามระเบียบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามลำดับมาก่อนมาหลัง ไม่มีใครพิเศษกว่าใคร ประชาชนทุกคนที่มารับบริการมีความสำคัญเท่ากันทุกคน”^{๑๕}

“...เราต้องปฏิบัติกับประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน ได้รับบริการมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีอคติกับประชาชน ไม่ว่าประชาชนจะมีอาชีพอะไร ฐานะร่ำรวยหรือยากจน เราก็ต้องให้บริการแก่เขาอย่างเท่าเทียมกัน...”^{๑๖}

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานี้จะต้องเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติถึงแม้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะมีฐานะทางสังคมหรือตำแหน่งทางสังคม อาชีพ ระดับการศึกษาอย่างไร ก็ต้องให้บริการไปตามระเบียบมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้น ซึ่งหลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งการสร้างเสมอภาคให้เกิดขึ้นกับการให้บริการและสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับสังคมได้ เป็นหลักธรรมแห่งความเสมอภาคอย่างแท้จริง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่มีอภิสิทธิ์สำหรับใครเป็นพิเศษ เพราะทุกคนก็เป็นประชาชนผู้มารับบริการเหมือนกัน ดังนั้นแล้ว การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้จึงเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่จะสร้างความ

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต, หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๕} สัมภาษณ์ นางทานตะวัน อินทร์จันทร์, รองปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, ๒๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นายสุรินทร์ มุขแก้ว, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗.

ไว้วางใจให้กับประชาชนในการเข้ามาใช้บริการจากรัฐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ บริสุทธิ์ยุติธรรมและเสมอภาคกับทุกคน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธี วิจัยแบบผสม

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธี วิจัยแบบผสม ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้ คือ เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและคำแนะนำ ด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา (๓.๙๐ = มาก) ซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ ได้ว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน นั้น มีระดับความพึงใจด้านทานอยู่ในระดับที่มาก จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การให้ความรู้ ให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและทราบถึงขั้นตอนต่างๆทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว...”^{๑๗} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

สำหรับในเรื่องของเจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการ เป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์รายวัน (๓.๘๘ = มาก) และเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ(๓.๘๖ = มาก) ซึ่งให้เห็นว่าการที่เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ เสียสละ ในการให้บริการแก่ประชาชน จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...มีช่องทางเดินพิเศษ สถานที่จอดรถ สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุด้วย เพื่อให้ผู้พิการและผู้สูงอายุมีความสะดวกและคล่องตัวในการรับบริการ”^{๑๘} และ “...เพิ่มการเสียสละเวลาของบุคลากรในการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการปกติ...”^{๑๙} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางอัญญา เข้มทอง, ผู้รับบริการ, วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางสาวอัญญารัตน์ อุทัยเลิศ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียน, วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต, หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗.

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม ด้านปียวจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา ซึ่งหมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาที่น่ารัก คือ พูดดี พูดมีหางเสียง พูดให้คนที่รับฟังมีความสุข ด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี สมานสามัคคี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หลักการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีปียวจาเป็นเบื้องต้น เพราะเป็นการสร้างความประทับใจตั้งแต่เริ่มแรกของการให้บริการสร้างบรรยากาศที่ดี และสามารถดำเนินการให้บริการในขั้นตอนต่อไปได้อย่างราบรื่นทำให้เกิดพอฟังพอใจต่อการให้บริการต่อไป

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลและเป็นกันเอง (๓.๘๐ = มาก) และเจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง (๓.๗๗ = มาก) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพูดจาทักทาย การพูดให้คำแนะนำตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพ น่าฟัง และมีเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง เป็นการสร้างความประทับใจในเริ่มแรกของการให้บริการ เพราะคนทุกคนชอบคำพูดที่อ่อนหวาน จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพูดจาดูด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายหรือก้าวร้าว และแนะนำถึงสิทธิต่างๆ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่อราชการด้วยความเต็มใจ...”^{๒๐} และ “...ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียง ครับ ค่ะ เจ้า ทำให้ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ...”^{๒๑} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในประเด็นที่เกี่ยวกับถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจ ด้วยด้วยความสุภาพอ่อนน้อม (๓.๗๕ = มาก) การใช้วาจาที่น่ารัก สุภาพ อ่อนน้อม ผู้ฟังได้รับฟังแล้วเกิดความประทับใจ ให้พึงระลึกเสมอว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความเดือดร้อน การรับบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจทำให้เกิดการปะทะวาจาได้ง่าย การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต้องใช้ปียวจาอยู่เสมอ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...อธิบายด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะ ถึงแม้

^{๒๐} สัมภาษณ์ นางสาวอัญญารัตน์ อุทัยเลิศ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียน, วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๑} สัมภาษณ์ นางทานตะวัน อินทร์จันทร์, รองปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, ๒๙ กันยายน ๒๕๕๗.

ประชาชนที่มาใช้บริการจะพูดจาไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ กระแทกแตกดัน กระแนะกระเหน็กตาม ต้องใช้
 ปิยาวาจาเข้าข่ม อดทนเอา...”^{๒๒} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม ด้านอัตถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบ
 แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
 เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง การประพฤติตนให้เป็น
 ประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ การช่วยเหลือ ขวนขวายแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆตามความเหมาะสม คือ การให้
 ความช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อน อย่างกระตือรือร้น นึกถึงใจเขาใจเรา ให้ความช่วยเหลือ
 ตามความรู้ความสามารถของตน ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ตามความเหมาะสม
 โดยไม่หวังผลตอบแทน

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
 ให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัด
 ลำพูน ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบ
 แทน (๓.๘๙ = มาก) เจ้าหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือ แก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนผู้มารับ
 บริการไม่ว่าประชาชนนั้นจะเป็นใคร มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตรับผิดชอบหรือไม่ ร่ำรวยหรือจน
 ก็ให้บริการครอบคลุม ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ
 หรือแก้ปัญหาไม่ว่าประชาชนผู้นั้นจะเป็นผู้ที่อาศัยในเขตรับผิดชอบหรือไม่ก็ตาม ต้องไม่ปฏิเสธที่จะ
 รับฟังความเดือดร้อน เร่งหาวิธีแก้ไขปัญหโดยเร็ว ตามความเหมาะสม”^{๒๓} เป็นการช่วยยืนยัน
 ผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน
 (๓.๗๙ = มาก) และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส
 (๓.๗๙ = มาก) การช่วยเหลือต้องมีความเต็มใจและจริงใจ มีความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อน
 ให้ความช่วยเหลืองานในงานหน้าที่และนอกเหนืองานในหน้าที่ตามความรู้ความสามารถและ
 เหมาะสม จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจริงๆ เจ้าหน้าที่ต้อง
 เสาะหาแนวทางที่เหมาะสม แนะนำและช่วยเหลือเกื้อกูล แก้ไขปัญหาได้ตามระเบียบ แต่หากอยู่
 นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของตนแล้ว ก็ช่วยประสานในหน่วยงานอื่นๆ คือช่วยเหลือเท่าที่เรายทำได้
 ด้วยความเต็มใจ”^{๒๔} และ “...ต้องให้ความช่วยเหลือ มีความกระตือรือร้น ช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่

^{๒๒} สัมภาษณ์ นางพูนสุรีย์ ใจดี, ประธานคณะกรรมการชุมชนพระคงฤาษี, วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายสุรินทร์ มุขแก้ว, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต, หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗.

ที่มีโอกาส ไม่ว่าจะเป็นงานในหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ก็ให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม...”^{๒๕} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม ด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ซึ่งหมายถึง การวางตนเหมาะสม ไม่ถือตัวไม่ถือตน วางตนเสมอตั้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อกันทั้งหลาย คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน การทำตนเสมอตั้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมในเวลานั้น

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และเหมาะสม (๓.๘๐ = มาก) ซึ่งการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม รู้จักตัวตนฐานะที่มีอยู่ในสังคม สิ่งเหล่านี้ก็มีความสำคัญสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความประทับใจในการรับบริการได้ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ต้องแต่งกายที่เรียบร้อยเหมาะสมเพื่อให้มีความน่าเคารพ และน่าเชื่อถือเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การแต่งกายด้วยเครื่องแบบข้าราชการ หรือชุดสุภาพอื่นชายเสื้อต้องเข้าในกางเกงตลอดนะ...”^{๒๖} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในประเด็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกรังเกียจ (๓.๗๘ = มาก) ซึ่งในการให้บริการนั้น บริการด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่ลำเอียง บริการตามลำดับมาก่อนมาหลัง บริการด้วยความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่อย่างเหมาะสม มีการบริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกชั้น วรรณะ ทั้งการแสดงออกด้วยคำพูด และการกระทำ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ต้องปฏิบัติกับประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน บริการมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีอคติกับประชาชน ไม่ว่าประชาชนจะมีอาชีพอะไร ฐานะร่ำรวยหรือยากจน ก็ให้บริการแก่เขาอย่างเท่าเทียมกัน...”^{๒๗} สอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...บุคคลที่มาติดต่อราชการมีหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นคนรวย นักธุรกิจ ข้าราชการ ขาวนา คนยากจน คนมีความรู้ คนมีความรู้น้อย นักการเมือง ซึ่งการรับบริการจากคนหลายกลุ่มเจ้าหน้าที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติ ต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ทำงานอย่างเต็มกำลังตามหน้าที่ที่เหมาะสม...”^{๒๘} และยังสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...การให้บริการของเรามุ่งเน้นการบริการด้วยความเสมอ

^{๒๕} สัมภาษณ์ นางทานตะวัน อินทร์จันทร์, รองปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, ๒๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางสาวอัญญรัตน์ อุทัยเลิศ, เจ้าพนักงานทะเบียน, วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นายสุรินทร์ มุขแก้ว, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๘} สัมภาษณ์ นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต, หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๗.

ภาค ให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความถูกต้องตามระเบียบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามลำดับมาก่อนมาหลัง ไม่มีใครพิเศษกว่าใคร ประชาชนทุกคนที่มารับบริการมีความสำคัญเท่ากันทุกคน”^{๒๙} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

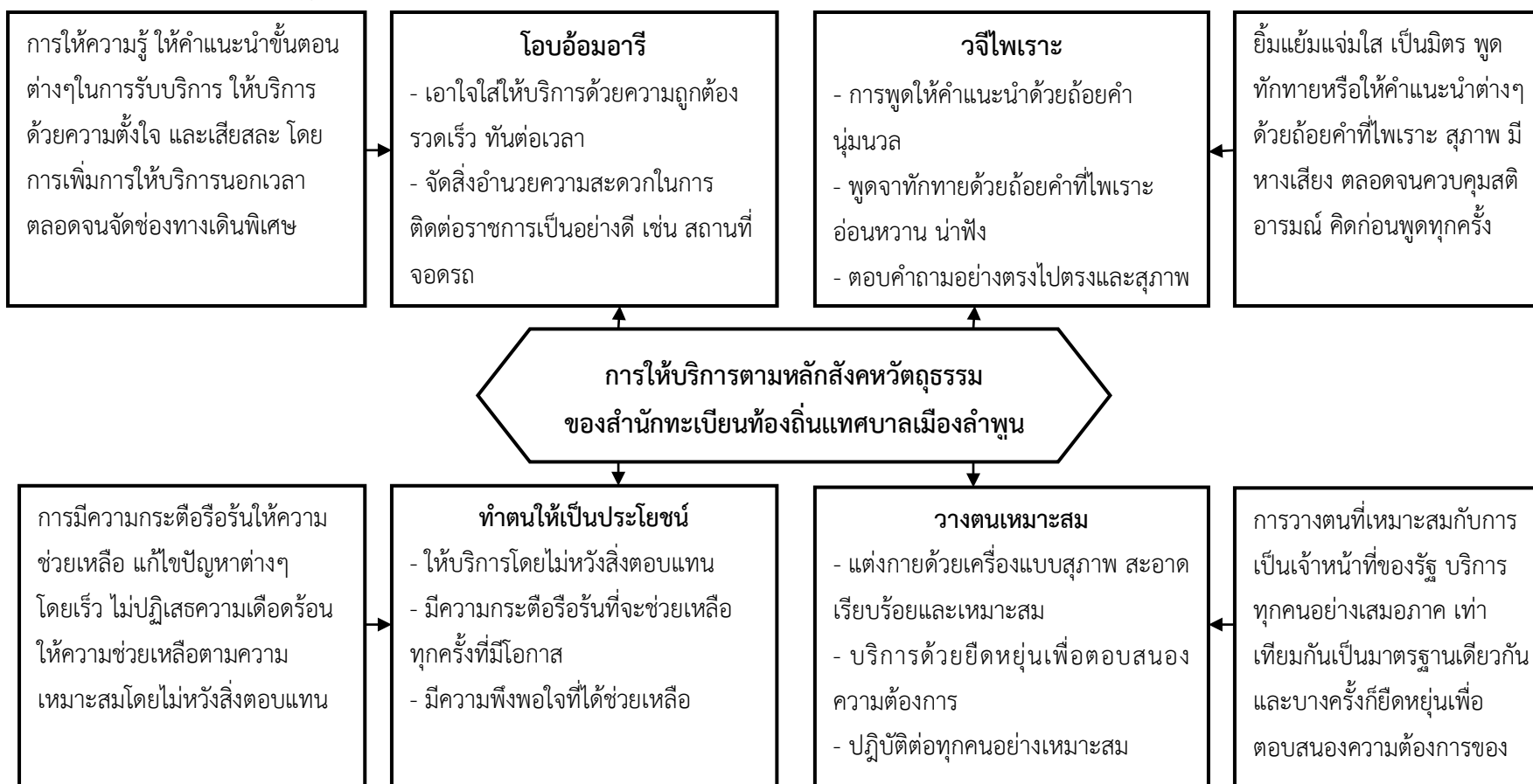
และในประเด็นที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ(๓.๗๔ = มาก) ในส่วนนี้เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความยืดหยุ่น การนึกถึงความมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ที่ช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนจากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ต้องให้บริการด้วยความอนุโลมบ้างในกรณีที่ไม่สร้างความเสียหายให้ทางราชการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ...”^{๓๐} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

^{๒๙} สัมภาษณ์ นางทานตะวัน อินทร์จันทร์, รองปลัดเทศบาลเมืองลำพูน, ๒๙ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๓๐} สัมภาษณ์ พระครูโสภณจิตตาทิรักษ์ (สมชาย สมจิตโต), เจ้าคณะตำบลในเมือง เขต ๒, วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗.

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้วยวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ ๔.๑ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีประสิทธิภาพสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจในระดับที่สูงพอสมควร แต่ก็มีปัญหาข้อเสนอแนะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการหลายอย่างที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยการนำหลักธรรมคือหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตมา มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเป็นเลิศ และดีเยี่ยมต่อไป

ในด้านทาน(โอบอ้อมอารี) มีแนวทางในการให้บริการด้านทาน คือ มีการแนะนำและให้ความรู้ความเข้าใจ ให้บริการด้วยถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา มีการสละเวลาบริการนอกเวลาราชการ พร้อมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวก การให้บริการสิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร มีความประทับใจและพึงพอใจในที่สุด ทาน คือ การให้ พอให้แล้ว เขาได้สิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความรักเราขึ้นมา การให้ทาน ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของ หรือเรียกว่า อามิสทาน แต่เพียงอย่างเดียว ยังหมายรวมถึง การให้ความรู้เป็นทานด้วย

ด้านปิยวาจา(วจีไพเราะ) จะเห็นได้ว่าการให้ทานเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะเป็นที่รัก ที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง จึงมีแนวทางในการให้บริการ ด้านปิยวาจา คือ ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ เป็นมิตร พูดทักทาย หรือให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน มีทางเสียง ตลอดจนควบคุมสติอารมณ์ ไม่กล่าววาจาที่ก้าวร้าว ใช้สติคิดก่อนพูดทุกครั้ง การใช้ปิยวาจาในการให้บริการถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการ พึงระลึกเสมอว่ามนุษย์ทุกคนต้องการฟังคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน

ด้านอตถจริยา(ทำตนให้เป็นประโยชน์) การทำตนให้มีประโยชน์ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจไม่ตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังและเหมาะสม จึงมีแนวทางในการให้บริการด้านอตถจริยา คือ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่างๆ โดยเร็วด้วยความเต็มใจทั้งงานในหน้าที่หรือนอกเหนืองานหน้าที่ก็ให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ในด้านสมานัตตมา(วางตนเหมาะสม) การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ บทบาทหน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มีแนวทางในการให้บริการด้านสมานัตตมา คือ การวางตัวที่เหมาะสม บริการเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีถิ่นที่อยู่อาศัยที่ไหน ไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ รวยหรือจน ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน มีการยึดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการ

สรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถมองเห็นได้ว่า การให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในด้านทาน โดยการให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านปิยวาจา โดยการพูดจาด้วยความสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก มีหางเสียง ด้านอัตถจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ สร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ ให้แก่ประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ วางตนให้เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน โดยนำหลักธรรมนี้ปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในให้บริการด้วยความจริงใจไม่ใช้ กระทำไปเพียงหน้าที่เท่านั้น มีความมุ่งมั่นปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุขได้รับการบริการที่ดี ๆ สู้หนทางที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจและพึงพอใจ ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย