

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตามสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และ ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการตามสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน ๕๕๐ คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan) ได้จำนวน ๒๒๕ คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (T-Test) และค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สารสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๓๕ ปี จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปวส.-ปริญญาตรี จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ มีรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๑ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔ และมีประสบการณ์ในการใช้บริการ ๒- ๓ ครั้ง จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังรายละเอียดดังนี้

๑) ด้านทาน(โอบอ้อมอารี) คือ การให้ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๔$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) ด้านปิยวาจา(วจีไพเราะ) คือ พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๓) ด้านอัตถจริยา(ทำตนให้เป็นประโยชน์) คือ การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆให้ด้วยแรงกาย พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๘$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔) ด้านสมานัตตตา(การวางตนเหมาะสม) คือ การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติและปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

ปัญหา

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในด้านทานในเรื่องการเปิดให้บริการในวันเวลาราชการเท่านั้น ทำให้เสียเวลาต้องกลางมาติดราชการ มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมาเป็นประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ เช่น สถานที่จอดรถ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีสื่อไว้บริการสำหรับเปลี่ยนถ่ายรูปการจัดทำบัตรประชาชน ทำให้ต้องเสียเวลากลับไปเปลี่ยนใหม่ จำนวน ๑ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีข้อเสนอแนะในด้านทานเกี่ยวกับควรให้บริการในช่วงพักเที่ยง และวันเสาร์ อาทิตย์ มากที่สุด จำนวน ๑๐ คน รองลงมาเป็นควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ติดต่อราชการโดยเฉพาะ จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดเสนอแนะเกี่ยวกับควรมีสื่อคลุมไว้บริการเพื่อเปลี่ยนสำหรับการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๓ คน

๒) ด้านปิยวาจา

ปัญหา

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในด้านปิยวาจาในเรื่องการที่เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ทำหน้าเครียด น้ำเสียง

ห้วนๆ ฟังแล้วไม่ไพเราะ มากที่สุด จำนวน ๙ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่มีสัมมาคาราวะต่อประชาชน จำนวน ๕ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีข้อเสนอแนะในด้าน ปิยวาจาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีจิตใจรักงานบริการ บริการด้วยความเต็มใจ มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีสัมมาคาราวะต่อผู้ใหญ่ จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดเสนอแนะเกี่ยวกับควรให้เจ้าหน้าที่ควบคุมอารมณ์ และตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนกระทำอยู่ โดยให้มีการคิดก่อนที่จะพูดทุกครั้ง จำนวน ๒ คน

๓) ด้านอัตถจริยา

ปัญหา

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในด้านอัตถจริยาในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการเฉพาะหน้าที่ที่อยู่ในกรอบระเบียบของตนเอง มากที่สุด จำนวน ๕ คน รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ขาดความตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการ ๓ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้น ไม่ใส่ใจ ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีข้อเสนอแนะในด้านอัตถจริยาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการในด้านอื่นๆที่ไม่ใช่งานในหน้าที่บ้าง มากที่สุด จำนวน ๖ คน รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออย่างสุดความสามารถนี้ถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก จำนวน ๓ คนและน้อยที่สุดเสนอแนะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้น และใส่ใจการให้บริการอยู่เสมอ จำนวน ๑ คน

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหา

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในด้านสมานัตตตาในเรื่องบางครั้งเจ้าหน้าที่ยึดกฎระเบียบในการให้บริการมากเกินไป มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาเป็นบางครั้งประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมากทำให้ไม่ทราบลำดับมาก่อนมาหลัง ทำให้ไม่มีความเสมอภาค จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เรียบร้อยเหมาะสม จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตาเกี่ยวกับควรยืดหยุ่นกฎระเบียบบ้าง ถ้าการยืดหยุ่นนั้นไม่สร้างความเสียหายให้แก่ทางราชการ จำนวน ๗ คน มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาเป็นควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิว หรือวางบัตรคิวไว้ในที่เห็นเด่นชัด เพื่อทราบลำดับมาก่อนมาหลัง ทำให้เกิดความเสมอภาคแก่ประชาชนผู้มา

รับบริการ จำนวน ๔ คน และน้อยที่สุดเสนอแนะเกี่ยวกับควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย น่าเชื่อถือ จำนวน ๒ คน

๔.๑.๕ แนวทางการให้บริการตามหลักสัณห์วัฒนธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการตามหลักสัณห์วัฒนธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๑) **ด้านทาน** พบว่า การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดด้วยการให้สิ่งของเพียงอย่างเดียว การให้ความรู้ ความเข้าใจ การอธิบายคำแนะนำต่างๆ การเสียสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย โดยเฉพาะการเสียสละด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการปกติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

๒) **ด้านปียวาจา** พบว่า การให้บริการด้านปียวาจานั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ โดยการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท หลักปียวาจาถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ต้องมีในเบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนสร้างความประทับใจและพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

๓) **ด้านอัตถจริยา** พบว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับอาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความจริงใจ ตามความรู้ความสามารถของตนอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

๔) **ด้านสมานัตตตา** พบว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานี้จะต้องเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติถึงแม้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะมีฐานะทางสังคมหรือตำแหน่งทางสังคม อาชีพ ระดับการศึกษาอย่างไร ก็ต้องให้บริการไปตามระเบียบมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้น ซึ่งหลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งการสร้าง ความเสมอภาคให้เกิดขึ้นกับการให้บริการและสร้างคามยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับสังคมได้ เป็นหลักธรรมแห่งความเสมอภาคอย่างแท้จริง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการด้วยความ เป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่มีอภิสิทธิ์สำหรับใครเป็นพิเศษ เพราะทุกคนก็เป็นประชาชนผู้มารับบริการ เหมือนกัน ดังนั้นแล้ว การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้จึงเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่จะสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการเข้ามาใช้บริการจากรัฐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ให้บริการต้องให้ ความบริสุทธิ์ยุติธรรมและเสมอภาคกับทุกคน

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้การบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

๑) จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทานในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๙๐ =$ มาก) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ให้บริการด้วยความโอปอ้อมารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน เสียสละ ให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันต่อเวลา ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระลักชัย จิตตสุโก(ลุ่มดี)^๑ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ๔ ด้าน ทาน พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันต่อเวลา การแสดงปฏิกิริยาขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์มีการนำหลักสังคหัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ส่งผลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า ให้บริการด้านทานนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือด้วยกำลังร่างกายและกำลังแรงใจ โดยการเสียสละเวลาในการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น คือการให้บริการนอกเหนือจากวันเวลาราชการปกติเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความสะดวกยิ่งขึ้น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่ว่าจะเป็นสถานที่จอดรถ ที่พักนั่งรอที่เพียงพอ หนังสือพิมพ์รายวัน น้ำดื่ม รวมถึงช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ การตั้งใจและใส่ใจในการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจนการให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ซึ่งการให้สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วยใจ ให้อย่างเสียสละอย่างแท้จริง สามารถผูกใจคนให้เป็นที่รักได้

^๑ พระลักชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

๒) จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจาในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.80 = \text{มาก}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนให้บริการด้วยวิธีไพเราะ โดยกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพ น่ารัก ฟังตอบคำถามด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ และเป็นกันเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดคำเนิน)^๒ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าวัดนครสวรรค์ให้ความสำคัญต่อการแสดงความเป็นมิตร และให้ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่โดยพูดจาไพเราะ พูดแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ความหมายของคำว่าปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรทักทายประชาชนด้วยคำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพ นุ่มนวล มีหางเสียง มีวาจาน่ารัก ช่างใส่ใจ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ เป็นกันเอง ตลอดจนการให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนหรือสิทธิต่างๆด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่หยาบคาย ไม่แข็งกร้าว ถึงแม้ว่าในบางคราวเหน็ดเหนื่อยจากการให้บริการ หรือจะเจอประชาชนที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ กระแนะกระแหน ก็ใช้ปิยวาจาในการให้บริการสม่ำเสมอ โดยจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม สิ่งที่จะเป็นเครื่องมือในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓) จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89 = \text{มาก}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนให้บริการด้วยการทำตนให้เป็นประโยชน์ โดยมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาสโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

^๒ พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต(ยอดคำเนิน) , “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

แทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรกมล ชูบุญกุลพงษ์^๓ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลการวิจัยพบว่า พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม ขวนขวายช่วยเหลือในการเขียนคำร้อง คำแถลง และบริการอื่น ๆ รวมทั้งระเบียบและข้อกฎหมาย และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนที่มีความเดือดร้อน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ให้บริการนอกเหนือไปจากการให้บริการปกติ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน การให้บริการในด้านอรรถจริยานี้เป็นการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ต้องรับอาสาในการช่วยเหลือประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหามาให้ประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยอาศัยความรู้ความสามารถและหน้าที่ที่ตนมีอยู่ช่วยเหลือตามความเหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามที่คาดหวังในการรับบริการและเกิดความประทับใจในการบริการ

๔) จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และเหมาะสมค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.80 =$ มาก) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนให้บริการด้วยการวางตนที่เหมาะสม โดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด และมีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^๔ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ นั้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม รองลงมาเป็นเรื่องการจัดระบบบัตรคิว ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม และน้อยที่สุดเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน เจ้าหน้าที่

^๓ พรกมล ชูบุญกุลพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๔ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด เกิดเลื่อมใสศรัทธา และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีการวางตัวที่เหมาะสม ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เลือกชั้นวรรณะ คนรวย คนจน ทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน ให้บริการด้วยความยุติธรรม บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งการให้บริการในด้านสมานัตตตานี้เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นความเสมอภาคในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่รัฐหรือข้าราชการจะต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นกรณีพิเศษให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น เพราะผู้มารับบริการทุกคนเป็นประชาชนเหมือนกัน มีสิทธิเท่ากัน ตลอดจนมีความยึดหยุ่นในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอีกด้วย

๕) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชน ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพศจึงไม่ใช่ตัวบ่งชี้ว่าจะได้รับการให้บริการที่แตกต่างกัน จากการวิจัยนี้จึงบ่งชี้ว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ไม่ได้คำนึงถึงเพศชายหรือหญิง แต่คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการเป็นสำคัญ ไม่ว่าชายหรือหญิงก็เป็นประชาชนที่ต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วัฒนา ภัคสังข์**^๕ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านทานและด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านอัตถจริยา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สำหรับ อายุ และการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๖) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ช่วงอายุของประชาชนผู้มารับบริการแต่ละคนมีความรู้สึกนึกคิดต่อการรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ต่าง ๆ นั้น มีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ กล่าวคือ ช่วงอายุที่ยังน้อยอาจมีความพึงพอใจที่ไม่มากนัก ซึ่งบางครั้งอาจมีสาเหตุมาจากการรอรับบริการที่อาจล่าช้า ไม่ทันใจ ซึ่งต้องเป็นไปตามขั้นตอนของการให้บริการ แต่ผู้ที่มิใช่วัยอายุที่มาก อาจมีความอดทนในการรอรับบริการหรือพึงพอใจในการให้บริการที่มาก ดังนั้นแล้วช่วง

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

อายุจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ**พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (ผากา)**^๖ ซึ่งได้การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อายุส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร อย่างชัดเจน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ถวัลย์ เทียนทอง**^๗ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสেস จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสেস จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากรศาสตร์ดังกล่าว ข้างต้นกับคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสেস จำกัด พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสেস จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๗) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัจจกตธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความรู้มาก ความรู้น้อย มีมุมมอง มีทัศนคติ และเข้าใจระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ถึงแม้ประชาชนผู้มารับบริการจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใด เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ส่งผลให้ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ชญาณิศร์ รักแจ้ง**^๘ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสัจจกต ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตามหลักสัจจกต ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนที่มาติดต่อการใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้น ถึงแม้จะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใด เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติจึงไม่มีผลต่อทัศนคติการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

^๖ พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (ผากา), “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๗ ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสেস จำกัด” **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน พระบรมราชูปถัมภ์), ๒๕๔๘.

^๘ ชญาณิศร์ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสัจจกต ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

๘) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาชีพไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน เพราะอาชีพทุกอาชีพต่างก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนกัน ด้วยมาตรฐานและขั้นตอนเดียวกัน และการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูนไม่ได้คำนึงถึงอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการแต่คำนึงถึงการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ทำให้ทุกอาชีพมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ทรงศบงกช ศรีคงศรี**^๙ ได้วิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้าน อยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง คือ ด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ ๒ และ ๓ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตามภูมิหลังของประชาชนผู้ใช้บริการพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

๙) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ประชาชนนำรายได้ของตนเป็นปัจจัยตัดสินระดับความพึงพอใจ อาจเนื่องจากผู้ที่มีรายได้มีรายได้น้อยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือค่าธรรมเนียมในการรับบริการ แต่ผู้มีฐานะการเงินไม่ได้คำนึงถึงค่าใช้จ่ายต่างๆส่งผลให้รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหาวิเชียร เขมจาโร(บุญหลง)**^{๑๐} ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ และค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการ แต่ละคนแตกต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **คณินันต์ย์ เมฆดี**^{๑๑} ได้วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยว ในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยว ในเขตเกาะเมือง

^๙ ทรงศบงกช ศรีคงศรี, “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๕.

^{๑๐} พระมหาวิเชียร เขมจาโร(บุญหลง), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^{๑๑} คณินันต์ย์ เมฆดี, “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยวในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), ๒๕๕๐.

พระนครศรีอยุธยา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๐) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจำนวนครั้งที่เข้ารับการบริการ มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดในการรับบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์การใช้บริการครั้งเดียวอาจไม่ได้รับความเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ หรือไม่คุ้นเคย ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระวีระ ขตตปญโญ (อมรพิสมัย)^{๑๒} ได้ทำการศึกษา งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถ ๔ : กรณีศึกษา หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถ ๔ ของหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถ ๔ ของหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถ ๔ ของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ควรปรับปรุงในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) โดยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ มีอำนาจตัดสินใจและสามารถให้บริการทุกเรื่องได้ไว้จุดเดียวกันอย่างทั่วถึง ตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ

๒) ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านปิยวาจา เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดด้วยวาจาที่ไพเราะ สุภาพ มีทางเสียง มีความอดทนในการรับฟังปัญหา รวมถึงการไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินปัญหา ควบคุมสติคิดก่อนพูดทุกครั้ง

๓) ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีจิตอาสาในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และไม่เสแสร้งในการให้บริการประชาชน

^{๑๒} พระวีระ ขตตปญโญ (อมรพิสมัย), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถ ๔ : กรณีศึกษาหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

๔) ควรจัดทำโครงการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการประพฤติตนให้เหมาะสมและสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่เป็นธรรมและยุติธรรมแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๕) ควรจัดโครงการอบรมในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำขั้นตอนการรับบริการต่างๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตลอดจนจัดทำเอกสารเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการไว้บริการประชาชน

๒) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาทักทาย แนะนำ ชี้แจง สิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้มาใช้บริการด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มและพูดจาด้วยความจริงใจ เป็นกันเอง ตลอดจนการควบคุมสติอารมณ์โดยการคิดก่อนพูดทุกครั้ง

๓) เจ้าหน้าที่ควรคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการตลอดเวลา นึกถึงใจเขาใจเรา อาสาช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน

๔) เจ้าหน้าที่ควรประพฤติตน และวางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ โดยการปฏิบัติตนสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นมาตรฐานเดียวกันกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ

๕) เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะต่อไปนี้

๑) ควรมีการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นหรือสำนักทะเบียนอำเภอ โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักสังคหวัตถุ ๔ เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้ ไต่บ้างที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ

๒) ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบด้านการให้บริการขององค์กรภาคเอกชนและองค์กรภาครัฐ

๔) ควรศึกษากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ ในหน่วยงาน

๕) ควรมีการติดตามและประเมินผลจากการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชน