

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน และ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน ๓๖๑ ตัวอย่าง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑ มีอายุระหว่าง ๕๐ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.76$, $S.D.=0.505$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.77$, $S.D.=0.556$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.76$, $S.D.=0.613$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.75$, $S.D.=0.569$) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$, $S.D.=0.556$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระฉับกระเฉง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.80$, $S.D.=0.724$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.74$, $S.D.=0.681$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

๒) ด้านอาคารสถานที่ พบว่าระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านอาคารสถานที่ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.76$, $S.D.=0.613$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า สถานที่ตั้งของเทศบาลสะดวกแก่การไปใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.80$, $S.D.=0.867$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.68$, $S.D.=0.872$) ในข้อที่ว่า อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบ และมีป้ายบอกอย่างชัดเจน

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.75$, $S.D.=0.569$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกรที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.81$, $S.D.=0.812$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.72$, $S.D.=0.831$) ในข้อที่ว่า เทศบาลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$, $S.D.=0.490$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.84$, $S.D.=0.614$) รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.79$, $S.D.=0.625$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.73$, $S.D.=0.636$) ในด้านทาน

๑) ด้านทาน พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทาน โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.73$, $S.D.=0.636$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เทศบาลให้ความรู้สร้างขวัญและ

กำลังใจให้กับประชาชนในเขต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.77$, S.D.=0.๘๑๒) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.68$, S.D.=0.๘๑๖) ในข้อที่ว่า มีการให้ความช่วยเหลือ จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามารับบริการ

๒) ด้านปิยวาจา พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79$, S.D.=0.๖๒๕) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยวาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน ชวนฟัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.82$, S.D.=0.๗๗๖) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.75$, S.D.=0.๘๒๖) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่กล่าววาจาล่วงเกิน หรือไม่ให้เกิดรติต่อประชาชน

๓) ด้านอรรถจริยา พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84$, S.D.=0.๖๑๔) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจพร้อมทำงานเคียงบ่าเคียงไหล่กับประชาชนด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.87$, S.D.=0.๗๘๘) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.8๑$, S.D.=0.๘๕๒) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ในการรักษา ระเบียบวินัย และให้ความเสมอภาคต่อประชาชน

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$, S.D.=0.๖๑๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.8๑$, S.D.=0.๗๖๗) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.74$, S.D.=0.๗๘๕) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ทำตนเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชา ไม่ถือตัวเย่อหยิ่งกับประชาชน

๕.๑.๔ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันไปพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันไปพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๖ หลักสังคหวัตถุ ๔ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=0.796^{**}$)

๕.๑.๕ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในประเด็นคำถามซึ่งประกอบด้วย

๑) ด้านทาน พบว่า ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทานนั้น ต้องปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่พนักงานและประชาชนในเขตรับผิดชอบ การเสียสละ และการแบ่ง การให้ด้วยความบริสุทธิ์ใจ ให้โดยการไม่หวังสิ่งใดตอบแทน ดังนั้น ทาน จึงเป็นพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี

๒) ด้านปิยวาจา พบว่า ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องของการให้บริการตามหลักปิยวาจา คือการพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับกาลเทศะ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารมากขึ้น

๓) ด้านอัตถจริยา พบว่า ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ต้องทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์สาธารณะช่วยเหลือกันและกันด้วยความจริงใจ และเต็มใจในการให้บริการในเรื่องต่างๆ ทำหน้าที่ของพนักงานอย่างเต็มที่ มีจิตสำนึกที่ดี มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติตนเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย

ในการทำงาน เป็นสิ่งที่ดี เจ้าหน้าที่ต้องมีความเสมอภาคเป็นธรรม วางตัวดีต่อกัน มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติงาน เป็นกันเอง เข้าถึงได้ง่าย จึงจะทำให้การบริหารเกิดประสิทธิผลสูงสุด

๕.๒ อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

๑) จากการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

๒) จากการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความกระฉับกระเฉง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ได้สอดคล้องกับ การศึกษาวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร” ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก^๑ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ดูแล ผู้มาขอรับบริการ ดังนั้น ควร ปรับปรุงในเรื่องของการให้คำแนะนำแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ต้องมีการอบรม ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ และจริงใจ

๓) จากการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านอาคารสถานที่ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า สถานที่ตั้งของเทศบาลสะดวกแก่การไปใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานที่ตั้งของเทศบาล สะดวกแก่การไปใช้บริการ มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจนความสวยงามของการจัดสวนและ ต้นไม้รอบๆ เทศบาลความสะอาดของสถานที่โดยรอบของเทศบาลความเพียงพอของเก้าอี้ที่ ผู้ใช้บริการนั่งรอรับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลได้จัดสรรสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้เกิดความ สะดวกต่อการให้บริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับ พรพนา สาแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสรีนคร จังหวัดสุรินทร์” พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยมีคะแนน สูงสุดเป็นอันดับแรก^๒ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อที่ว่า อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบ

^๑ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา), “ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช), ๒๕๕๕.

^๒ พรพนา สาแก้ว, “ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสุขอำเภอสรีนคร จังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๕.

และมีป้ายบอกอย่างชัดเจน ดังนั้น เทศบาลควรมีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน แบ่งแยกการใช้งานอาคารให้ถูกกับงานหรือกิจกรรมต่างๆ

๔) จากการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกรที่เย็บกระดาษ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเป็นอย่างดี ให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ สอดคล้องกับ พระธีระพงศ์ ธีรปญโญ (จันทนา) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารงบประมาณ^๓ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อที่ว่า เทศบาลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ดังนั้น เทศบาลควรจัดหาอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าช่วยในการทำงาน เพื่อให้ทันสมัยและรวดเร็วต่อการให้บริการ

๕) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตรจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปียาจา และด้านทาน ตามลำดับ

๖) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทาน โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เทศบาลให้ความรู้สร้างขวัญและกำลังใจให้กับประชาชนในเขตซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทศบาลให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ราชันย์ ธงชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านทาน เป็นอันดับแรก ($\bar{x} = ๓.๙๖$) รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปียาจา ($\bar{x} = ๓.๙๕$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตตา ($\bar{x} = ๓.๘๕$) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๘๘$)^๔ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า มีการให้ความช่วยเหลือ จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ

^๓ พระธีระพงศ์ ธีรปญโญ (จันทนา), “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^๔ ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

เครื่องใช้ที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ดังนั้น เทศบาลควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ

๗) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน ชวนฟัง ได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ **บุญทริกา ภูทอง** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน^๕ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่กล่าววาจาล่วงเกิน หรือไม่ให้เกิดรื้อต่อประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนหวาน ไม่ดูถูกเหยียดหยามทั้งทางกาย วาจา และใจ ต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ

๘) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านอิตถจริยา อยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจพร้อมทำงานเคียงบ่าเคียงไหล่กับประชาชนด้วยความเต็มใจ การเคียงบ่าเคียงไหล่แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ จึงเป็นการสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ **สุชาดา สุขโพธิเงิน** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการตามลำดับ และด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย^๖ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ในการรักษาระเบียบวินัย และให้ความเสมอภาคต่อประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชน มีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน และให้ความเสมอภาคเป็นธรรมต่อประชาชนชนทุกฝ่าย

๙) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

^๕ บุญทริกา ภูทอง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๖ สุชาดา สุขโพธิเงิน, “ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖.

ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเสมอต้นเสมอปลายต่อประชาชน ได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุธรรม ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสัจจกัตถุธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจา^๗ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ทำตนเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชา ไม่ถือตัวเย่อหยิ่งกับประชาชน ดังนั้น ผู้บริหารกับผู้ได้บังคับบัญชาไม่ควรถือตัวเย่อหยิ่งต่อกันและกัน ทำตัวเป็นกันเอง

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัยดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ๑) ควรรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สร้างความรักในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เสแสร้ง
- ๒) ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล
- ๓) ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- ๑) เทศบาล ควรปรับปรุงข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งให้สะดวกต่อการบริหารจัดการในองค์กร
- ๒) การบริหารงานของเทศบาลควรมีการตรวจสอบได้ เพื่อความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ
- ๓) ควรใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน

๕.๓.๓ ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะต่อไปนี้

^๗ สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุธรรม ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

๑) ศึกษาการให้บริการในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านงานทะเบียนราษฎรด้านการ
ประสานงาน ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๒) ศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้เห็นความ
คิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

๓) ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้น
และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม