

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง“ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ และ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน ๓๘๕ 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) สาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๗ มีอายุระหว่าง ๔๖ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๔ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๗ มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ๑๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๔

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสุขอนามัย ด้านสังคมและการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=๓.๙๑$) ในข้อที่ว่า มีถนนสาธารณะที่ดีและเพียงพอต่อการสัญจร ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=๓.๔๖$) ในข้อที่ว่า มีการวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้างได้มาตรฐาน

๒) ด้านสุขอนามัย พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสุขอนามัย โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=๓.๕๕$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=๓.๖๐$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=๓.๔๙$) ในข้อที่ว่า มีความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ

๓) ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเศรษฐกิจ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=๓.๒๓$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=๓.๔๗$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=๓.๐๖$) ในข้อที่ว่า มีการพัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยวในเชิงธุรกิจ

๔) ด้านสังคมและการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมและการศึกษา โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=๓.๕๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=๓.๘๙$)

ในข้อที่ว่า การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.32$) ในข้อที่ว่า มีการรณรงค์การป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน

๕) ด้านศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านศาสนาและวัฒนธรรม โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.71$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.32$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมความรู้ทางศาสนา

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเมตตาจริกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณโภคี ด้านเมตตาโมกกรรม ด้านเมตตาภายกรรม ด้านสัสสามัญญดา และด้านทัญญูสามัญญดา ตามลำดับ

๑) ด้านเมตตาภายกรรม พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาภายกรรม โดยค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.32$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.39$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง มีน้ำใจช่วยเหลือเอื้อเฟื้อต่อประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.26$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์

๒) ด้านเมตตาจริกรรม พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาจริกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.49$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ถูกต้อง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.33$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ขวนพอง

๓) ด้านเมตตาโมกกรรม พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาโมกกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.39$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง

ขององค์กร ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.27$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๔) ด้านสาธารณโภคี พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสารานิยธรรมกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านสาธารณโภคี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.35$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{x}=3.41$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง มีการบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชน อย่างเหมาะสม ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.29$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง แบ่งปัน ทรัพยากรให้แก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม

๕) ด้านสิทธิสามัญญตา พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสารานิยธรรมกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ด้านสิทธิสามัญญตา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.31$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{x}=3.37$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ใช้กฎระเบียบหรือข้อบังคับต่อประชาชน อย่างเท่าเทียมกัน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.22$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ไม่เลือก ปฏิบัติให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยปราศจากอคติ

๖) ด้านทวิญญูสามัญญตา พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสารานิยธรรมกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านทวิญญูสามัญญตา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.38$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ยึดถืออุดมคติหลักแห่งความดี งามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.26$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ยางนึ่ง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

๕.๑.๔ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ โดยการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๑ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๖ หลักสาราณียธรรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูง ($R=0.700^{**}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้หลักสาราณียธรรม โดยภาพรวมกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตากรุณา อยู่ในระดับสูง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $.705^{**}$)

การประยุกต์ใช้หลักสารานุกรม โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับต่ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .๖๙๒**)

๕.๑.๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการรวบรวมข้อมูลปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ปัญหา/อุปสรรค

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ในด้านโครงสร้าง พื้นฐาน เกี่ยวกับมีถนนบริเวณไหล่ทางที่มีรากต้นไม้ต้นชำรุด มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน รองลงมา ทางระบายน้ำระบายน้ำได้ไม่ดี ฝนตกหนักมักจะอุดตัน จำนวน ๑๘ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหา เกี่ยวกับหลอดไฟส่องสว่างทาง ไฟกึ่ง เสียหาย จำนวน ๖ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านโครงสร้าง พื้นฐาน เกี่ยวกับควรปรับปรุงถนนไหล่ทางจุดที่มีรากของต้นไม้โผล่ต้นขึ้นมาให้ดีขึ้น เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ มากที่สุด จำนวน ๒๘ คน รองลงมาเป็นควรรณรงค์การเก็บใบไม้ไม่ให้ขวางทางระบายน้ำ เพราะจะทำให้ท่ออุดตัน จำนวน ๑๗ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับควรแก้ไขเรื่องไฟกึ่งดับเพราะจะทำให้เกิดอุบัติเหตุหรืออาชญากรรมได้ จำนวน ๑๐ คน

๒) ด้านสุขอนามัย

ปัญหา/อุปสรรค

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ในด้านสุขอนามัย เกี่ยวกับปัญหาจากเศษใบไม้แห้งที่ตกตลอดเวลา มากที่สุด จำนวน ๒๐ คน รองลงมา ถนนและทางเดิน สาธารณะไม่สะอาด จำนวน ๙ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับในตลาดมีขี้มูลจำนวนมาก จำนวน ๔ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสุขอนามัย เกี่ยวกับร่วมกันรณรงค์ให้ประชาชนแต่ละบ้านช่วยกันเก็บเศษใบไม้แห้ง มากที่สุด จำนวน ๒๐ คน รองลงมาเป็นควรรณรงค์ให้ช่วยกันสอดส่องดูแลและแจ้งไปยังเทศบาลจำนวน ๙ คน และน้อยที่สุด เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับควรมีตารางกำหนดเวลาในการกำจัดขี้ มูล จำนวน ๔ คน

๓) ด้านเศรษฐกิจ

ปัญหา/อุปสรรค

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ในด้านเศรษฐกิจ เกี่ยวกับเศรษฐกิจไม่ดี ธุรกิจขาดผลกำไร มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน รองลงมา การกระตุ้นการค้าขาย ไม่ต่อเนื่อง จำนวน ๑๒ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับรายได้ของประชาชนลดลง จำนวน ๙ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านเศรษฐกิจ เกี่ยวกับควรพัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยวให้เป็นเชิงธุรกิจ มากที่สุด จำนวน ๑๗ คน รองลงมา เป็นควรมีการส่งเสริมการค้าขายอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๘ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับควรยกระดับรายได้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง จำนวน ๒ คน

๔) ด้านสังคมและการศึกษา

ปัญหา/อุปสรรค

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ในด้านสังคมและการศึกษา เกี่ยวกับมีปัญหายาเสพติดในชุมชน มากที่สุด จำนวน ๑๔ คน รองลงมา กิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชนมีน้อย จำนวน ๕ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับประชาชนขาดโอกาสการมีส่วนร่วมในการบริหารงานเทศบาล จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสังคมและการศึกษา ควรการรณรงค์การป้องกันปัญหายาเสพติดในชุมชน มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน รองลงมา เป็นควรมีการจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน จำนวน ๕ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานเทศบาล จำนวน ๓ คน

๕) ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ปัญหา/อุปสรรค

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ในด้านศาสนาและวัฒนธรรม เกี่ยวกับประชาชนขาดการเฝ้าหาความรู้ทางศาสนา มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา ประชาชนขาดความสนใจในการปฏิบัติธรรมฝึกสมาธิ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุดเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นถูกละเลยในการอนุรักษ์ จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านศาสนาและวัฒนธรรม เกี่ยวกับควรมีการส่งเสริมความรู้ทางศาสนาให้มากขึ้น มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา เป็นควรควรรณรงค์ให้ประชาชนได้ปฏิบัติธรรม จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นมิให้สูญหายไป จำนวน ๒ คน

๕.๑.๖ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นคำถามซึ่งประกอบด้วย

๑) ด้านเมตตากายกรรม พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตากายกรรมนั้น เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง มีการปฏิบัติที่ดีแล้วในเบื้องต้น เพียงแต่ยังมีบางคนที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น การท่มเทงาน ความกระตือรือร้น และการเข้าถึงประชาชนทุกระดับชั้น

๒) ด้านเมตตาวจกรรม พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาวจกรรมคือ ให้มีเมตตาด้วยการพูด พูดในสิ่งที่เกิดประโยชน์ ไม่พูดยุยง ปลุกปั่นให้คนทะเลาะกัน และต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้รับทราบตามข้อเท็จจริง ไม่บิดเบือนเพื่อหาประโยชน์ใส่ตน

๓) ด้านเมตตามโนกรรม พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตามโนกรรม คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ต้องคิดดีต่อเพื่อนร่วมงาน และคิดดีต่อประชาชน คิดดีโดยผ่านการแสดงออกในทางที่คิดดีด้วย คือ การตั้งใจที่จะทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

๔) ด้านสาธารณโกคิ พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สาธารณโกคิ คือ ควรรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ใช้วัสดุอุปกรณ์ทุกอย่างด้วยความประหยัด และควรจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการบรรเทาสาธารณภัยให้เพียงพอต่อความจำเป็น และเครื่องมือทางการแพทย์ที่จะใช้สำหรับการตรวจสอบสุขภาพของประชาชน

๕) ด้านสิลสามัญญดา พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สิลสามัญญดา ควรดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความ

ถูกต้องดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต้องยึดหลักของศีล ๕ เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตและการให้บริการแก่ประชาชน

๖) ด้านทฤษฎีสамัญญา พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทฤษฎีสамัญญา คือ ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและต้องเป็นผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใด เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาเทศบาล

๕.๒ อภิปรายผล

การให้บริการสาธารณะที่ดีย่อมเกิดประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้นวิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ดังนั้น จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลถึงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้

๑) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสุขอนามัย ด้านสังคมและการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางนึ่ง ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับที่น่าพึงพอใจสำหรับประชาชน มีประสิทธิภาพตามที่ประชาชนต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พระธีระพงศ์ ธีรปญโญ (จันทนา) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพ

ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน^๑

๒) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่า มีถนนสาธารณะที่ดีและเพียงพอต่อการสัญจร ขณะเดียวกัน ยังจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง มีน้ำประปาที่สะอาดและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนี้ เทศบาลตำบลยางเนิ้งสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ **ประเสริฐ บัวจันอัฐ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก^๒ แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ควรปรับปรุงในเรื่องการวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้างได้มาตรฐาน รวมถึงการซ่อมแซมถนนบริเวณไหล่ทางที่มีรากต้นไม้ต้นชำรุด และควรแก้ไขทางระบายน้ำไม่ให้อุดตันเมื่อเกิดฝนตกหนัก และควรซ่อมแซมหลอดไฟส่องสว่างทาง ไฟกึ่ง ที่เสียบ่อยครั้ง ให้มีคุณภาพที่ดีกว่าเดิม ซึ่งไฟส่องสว่างจัดได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๓) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้งได้ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพอนามัยของประชาชน และขณะเดียวกัน ยังมีการจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาดและที่สาธารณะ ถูกสุขอนามัย และสะอาด มีการจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ แต่อย่างไรก็ตาม จุดที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขคือ ความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ ซึ่งการแก้ไขปัญหาคควรส่งเสริมรณรงค์ให้ประชาชนแต่ละบ้านช่วยกันเก็บเศษใบไม้แห้ง และช่วยกันสอดส่องดูแลและแจ้งไปยังเทศบาล อย่างไรก็ตาม เรื่องโรคติดต่อภายในชุมชนถือเป็นภัยที่ร้ายแรง ดังนั้น เทศบาลตำบลยางเนิ้งควรมีตารางกำหนดเวลาในการกำจัดขยะที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ

^๑ พระธีระพงศ์ ธีรปณฺเฑ (จันทนา), “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^๒ ประเสริฐ บัวจันอัฐ, “การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ), ๒๕๕๔.

๔) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านเศรษฐกิจเป็นด้านที่เทศบาลยางเนิ้งต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด เพราะแม้ว่าจะมีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน มีการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ มีการยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลยางเนิ้ง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงในทุกด้าน แม้ว่า สถานการณ์สภาพเศรษฐกิจในประเทศไทยจะไม่ดี ธุรกิจขาดผลกำไร การกระตุ้นการค้าขายไม่ต่อเนื่อง ทำให้รายได้ของประชาชนลดลงก็ตาม เทศบาลตำบลยางเนิ้ง จึงควรมองทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นตนเอง แล้วนำมาพัฒนาให้เกิดมูลค่าขึ้น เช่น พัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยวให้เป็นเชิงธุรกิจ หรือส่งเสริมภูมิปัญญาที่มีอยู่เดิมของท้องถิ่นให้เป็นสินค้าที่สามารถออกจำหน่ายสู่ตลาดได้ และควรมีการส่งเสริมการค้าขายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากพัฒนาเศรษฐกิจแล้วจะช่วยยกระดับรายได้แก่ประชาชน

๕) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมและการศึกษามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล อย่างไรก็ตาม พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อที่ว่า มีการรณรงค์การป้องกันปัญหายาเสพติดในชุมชน ดังนั้น จึงวิเคราะห์ได้ว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ยังมีปัญหาในด้านยาเสพติดที่แพร่กระจายอยู่ในชุมชน ซึ่งประชาชนคาดหวังว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้ง จะเร่งแก้ไขปัญหายาเสพติดนี้ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ควรดำเนินการคือ การรณรงค์การป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชนอย่างเร่งด่วน และควรส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชนให้มากขึ้น เพื่อให้เด็กและเยาวชนห่างไกลจากยาเสพติด

๖) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านศาสนาและวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี รองลงมา มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่วัดในเขตเทศบาล มีการส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการส่งเสริมความรู้ทางศาสนา แต่ขณะเดียวกัน ยังมีประชาชนบางส่วนที่ขาดการเฝ้าหาความรู้ทางศาสนา ขาดความสนใจในการปฏิบัติธรรมฝึกสมาธิ ภูมิปัญญาท้องถิ่นถูกละเลยในการอนุรักษ์ ดังนั้น เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ควรมีการส่งเสริมความรู้ทางศาสนาให้กับประชาชนทุกกลุ่มให้มากขึ้น ควรจัดให้ประชาชนได้ปฏิบัติธรรมฝึกสมาธิ และควรมีการส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นมิให้สูญหายไป

๗) ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลางทุกด้าน และด้านเมตตาวจีกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสาธารณโมคิ และด้านทัญญูสามัญญตามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พระมหาอนุชิต อนุจारी (ณัฏฐ์) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ อำเภอกุหลาบพริสย จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ อำเภอกุหลาบพริสย จังหวัดศรีสะเกษ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านสาธารณโมคิ ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านศีลสามัญญตา ด้านทัญญูสามัญญตา และด้านเมตตา^๓

๔) ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาวจีกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางนึ่ง ควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น คือ ควรมีน้ำใจช่วยเหลือเอื้อเฟื้อต่อประชาชน ควรแสดงกิริยาอาการสุภาพในการปฏิบัติงาน มีอัธยาศัยอ่อนน้อม ไม่แสดงอาการรังเกียจหรือดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน และต้องมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ ต้องเข้าถึงประชาชนทุกระดับชั้น เพื่อให้ประชาชนเกิดไว้วางใจ เกิดความศรัทธาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม คือ ควรมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนา^๔

๕) ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาวจีกรรมมี

^๓ พระมหาอนุชิต อนุจारी (ณัฏฐ์), “การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ อำเภอกุหลาบพริสย จังหวัดศรีสะเกษ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^๔ อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้งควรประยุกต์ใช้หลักสารานุกรมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกข้อ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ถูกต้อง ควรมีการอบรมการใช้วาทศิลป์ในการพูด ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดความสะเทือนใจ น้อยใจ หรือคับแค้นใจแก่ประชาชน และควรกล่าววาจาสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน ชวนฟัง ทั้งนี้ เนื่องจากงานของเทศบาลเป็นงานที่ต้องให้บริการประชาชน ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำอย่างรัดกุม เพราะหากการสื่อสารผิดพลาดอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานได้ และจะทำให้เทศบาลเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ **พระพงษ์พัฒน์ อธิปญโญ (คิดโสตา)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แนวทางการบริหารงานตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเมตตาวชิกรรม คือ ควรมุ่งเน้นการให้บริการที่เท่าเทียมกัน พุดจาไพเราะอ่อนหวาน^๕

๑๐) ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสารานุกรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตามโนกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ยังต้องพัฒนาในด้านของการคิดดี ทำดีต่อผู้อื่นให้มากกว่าเดิมที่เป็นอยู่ คือ ต้องคิดดีต่อเพื่อนร่วมงานต่อประชาชน คิดต่อกันด้วยเมตตา คือมีจิตใจปรารถนาดีต่อกัน หรือคิดดีโดยผ่านการแสดงออกในทางที่คิดดีด้วย คือ การตั้งใจที่จะทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อสร้างสรรค์สังคมให้น่าอยู่ แสดงไมตรีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้วยความเสมอภาคอย่างแท้จริง คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และจิตปรารถนาดีต่อกัน มีความพอใจในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ เพราะฐานกระบวนการคิดของมนุษย์จะเป็นสิ่งนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติ ดังนั้น หากคิดดี ก็จะไปสู่การกระทำในสิ่งที่ดีได้

๑๑) ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสารานุกรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณโภคีมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้งควรปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อย่างเร่งด่วน เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างความศรัทธาให้เกิดแก่บทบาทหน้าที่ของตนเองให้ดีขึ้น ดังนั้น เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ควรณรงค์ให้

^๕ พระพงษ์พัฒน์ อธิปญโญ (คิดโสตา), “การบริหารงานตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีการพัฒนาการให้บริการด้วยความจริงใจ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน แบ่งปันทรัพยากรให้แก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ใช้วัสดุอุปกรณ์ทุกอย่างด้วยความประหยัด และควรจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการบรรเทาสาธารณภัยให้เพียงพอต่อความจำเป็นของประชาชน และควรจัดให้มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่จะใช้สำหรับการตรวจสุขภาพของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ **อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว^๖

๑๒) ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านศีลสามัญญตา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ยังคงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งแนวทางที่ควรกระทำคือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ควรดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต้องยึดหลักของศีล ๕ เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต และการให้บริการแก่ประชาชน ใช้กฎระเบียบหรือข้อบังคับต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยปราศจากอคติ เคารพในสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออก ไม่หลงอำนาจ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ประชาชน เป็นผู้มีความคุณธรรม ศีลธรรม ตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้อง ดีงาม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ **พระครูวิธานสุตาภรณ์ สมาจาโร (สมศักดิ์ มั่นประสงค์)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ที่ว่าการอำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย” ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และควรประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ด้านศีลสามัญญตากับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบวินัยข้อบังคับของหน่วยงานและองค์กร กระทำตัวให้เป็นที่ยศรัทธาของประชาชน^๗

๑๓) ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทัญญูสามัญญตา

^๖ อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, ๒๕๕๔.

^๗ พระครูวิธานสุตาภรณ์ สมาจาโร (สมศักดิ์ มั่นประสงค์), “การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ที่ว่าการอำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลยางน่อง จะมีการพัฒนาได้ดี ยิ่งขึ้นไปได้อีก คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและต้องเป็นผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใด เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาเทศบาล ยึดถืออุดมคติหลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน สนับสนุนแนวทางการสร้างความปรองดองสามัคคีของประชาชนในชุมชนอย่างจริงจัง รับเรื่องปัญหาเดือดร้อนของประชาชนไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน

๑๔) ผลการทดสอบสมมติฐาน จำนวน ๖ สมมติฐาน มีสมมติฐานที่ ๑, ๒, ๓, ๔, และ ๕ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน และประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ ๖ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) นโยบายภาครัฐควรส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ศึกษาหาความรู้ในทางพระพุทธศาสนาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒) นโยบายภาครัฐควรสนับสนุนเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการ ในด้านการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพในการบริหารให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในชุมชนให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อการยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

๒) หน่วยงานทางศาสนา ควรส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาตามหลักสาราณียธรรม ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนอันจะสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินชีวิตได้

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกันหรือที่มีพื้นที่ต่างถิ่นกันที่ประสบความสำเร็จสูงในการดำเนินการเพื่อให้มีการศึกษาข้อดีและข้อด้อยในการให้บริการสาธารณะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในองค์กรของตนเองได้

๒) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบความสำเร็จในการดำเนินงานโดยอาจศึกษาเป็นกรณีศึกษา