การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

THE QUALITY DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVICES ACCORDING TO SAṄGAHAVATTHU OF LAO KHWAN MUNICIPALITY, LAO KHWAN DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE

ภิญญดา พราหมณโชติ Pinyada Prammanachot
วิชชุกร นาคธน Witchugon Nakthon
นพดล ดีไทยสงค์ Noppadol Deethaisong
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Master of Public Administration Program Mahachulalongkornrajavidyalaya Universi
Kaipalo777@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี 3) เพื่อเสนอแนวทางประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$=4.15, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยที่ ($\overline{X}$=4.17,S.D.=0.63)

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านหลักสังคหวัตถุธรรม 1. ทาน ให้ปั่น คือ เอื้อเนื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุน 2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม 3. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์

คำสำคัญ : การพัฒนาคุณภาพ, การให้บริการ, หลักสังควัตถุธรรม

Abstract

research study Quality Development of Public Service According to Sangkhawatutdhamma of Lao Khwan Sub-district Municipality, Lao Khwan District, Kanchanaburi Province The objectives are: 1) to study the level of people's opinions towards the development of service quality according to the Sangahavatthuthamma, 2) to compare the public's opinions towards the improvement of the service quality according to the Sangahavatthuthamma, 3) to propose Guidelines for applying the principles of Sangkhahawatthu.

From the study, the following results are found:

1) The overall people's opinion towards the quality development of public services according to Saṅgahavatthu of Lao Khwan Municipality, Lao Khwan District, Kanchanaburi Province is at a high level with a mean ($\overline{X}$) of 4.15 and standard deviation of 0.64.

2) From comparing people's opinion towards the quality development of public services according to Saṅgahavatthu of Lao Khwan Municipality, Lao Khwan

District, Kanchanaburi Province classified by personal factors, it is discovered that people of different genders, ages, educational levels, occupations, and salaries have no difference in satisfaction levels with public services according to Saṅgahavatthu; therefore, denying the null hypothesis.

3) The guidelines for applying Saṅgahavatthu in the quality development of public services by Lao Khwan Municipality, Lao Khwan District, Kanchanaburi Province are as follows: (1) Dāna refers to giving, sacrificing, helping, and sharing the four requisites or assets, as well as knowledge, understanding, arts and sciences; (2) Piyavācā refers to kindly speech via the use of pleasant words, recommending beneficial things based on logic, positive persuasion, expressing empathy and encouragement, and communicating with the intention of promoting understanding, unity, respect, and help for one another; (3) Atthacariyā refers to useful conduct, whether physical or helping in other activities to benefit the public, including problem solving and moral promotion.

Keywords: QUALITY DEVELOPMENT, SERVICES, SAṄGAHAVATTHU

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กาหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการข้าราชการภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการ

บริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงค์นาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554: 51)

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนามาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน ดังนั้นการบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคนเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการวิจัยหัวข้อเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญอำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนาผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูล

พื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่ต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าการนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำหลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อช่วยส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยจะได้นำ ผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น และนำผลของการศึกษาในส่วนของข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของ เทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญจังหวัดกาญจนบุรี ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1.เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

3.เพื่อเสนอแนวทางประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี" ผู้วิจัยได้กำหนดใช้วิธีการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Methods Research) กล่าวคือ การใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.ประชากร คือ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ในพื้นที่เทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีประชากรทั้งหมด 2,635 คน

2.กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 348 คน

3.ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 9 รูปหรือคน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้ 1) พระสังฆาธิการ จำนวน 1 รูป 2) คณะผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 2 คน 3) ข้าราชการ จำนวน 3 คน 4) ผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน

เครื่องมือการวิจัย

1.เชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของ"การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี " โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อ "การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี" โดยมีเกณฑ์วัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Numerical Rating Scale) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ "การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี" ลักษณะเป็นการตอบแบบเสรี

2.เชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยมีลักษณะเครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา มีส่วนร่วมต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของ

เทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี" ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี **โดยภาพรวม**

(n = 348)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน	4.12	0.651	มาก
2. ด้านปิยวาจา	4.15	0.664	มาก
3. ด้านอัตถจริยา	4.16	0.644	มาก
4. ด้านสมานัตตตา	4.17	0.636	มาก
รวม	**4.15**	**0.648**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$ =4.15, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยที่ ($\overline{X}$=4.17,S.D.=0.63) รองลงมาคือ ด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยที่ ($\overline{X}$=4.16,S.D.=0.64) ด้านด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยที่ ($\overline{X}$=4.15, S.D.=0.66) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยที่ ($\overline{X}$=4.12, S.D.=0.65)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี **โดยภาพรวม**

(n = 348)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.20	0.618	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.18	0.619	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.16	0.596	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.19	0.613	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	4.25	0.581	มาก
ภาพรวม	**4.19**	**0.605**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$ =4.19, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$ =4.25 S.D.=0.58) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ ($\overline{X}$=4.20,S.D.=0.61) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ที่ ($\overline{X}$=4.18, S.D.=0.61) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย ที่ ($\overline{X}$= 4.18, S.D.=0.61) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ ($\overline{X}$= 4.16, S.D.=0.59)

ตารางที่ 3 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1 – 5

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน	ตัวแปรทดสอบ	t	F	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	-0.351	-	0.252	-	✓
2	อายุ	-	1.606	0.158	-	✓
3	ระดับการศึกษา	-	2.965*	0.020	✓	-
4	อาชีพ	-	0.757	0.604	-	✓
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	1.663	0.143	-	✓

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า

สมมุติฐานที่ 1 ประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญจังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 5 ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ลักษณะทางกายภาพ ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่า"ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้โดยคำนึงถึงนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ บุคลากรมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ บุคลากรมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับประชาชนผู้มารับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง มีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ จะกล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี กำหนดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนกับหลักสังคหวัตถุธรรม วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ไปเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในพื้นที่เทศบาลตำบลเลาขวัญ โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1) จากการวิจัยพบว่า **ด้านทาน** ในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด($\bar{x}$=4.12) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการใช้หลักธรรมในด้านทาน มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการ ซึ่งสอดคล่องกับงานวิจัยของ (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2556" ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ซึ่งเป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่าการให้บริการในด้านทานที่ดีนั้นจะเป็นการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม

2) จากการวิจัยพบว่า **ด้านปิยวาจา** ในเรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$=4.15) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนหวาน ไม่ใช้ผรุสวาจาในการให้บริการ มีความเต็มใจและจริงใจในการให้คำแนะนำปรึกษาต่างๆแก่ประชาชนผู้มารับบริการ สอดคลองกับผลการวิจัยของ (ศิริวรรณ จุลแก้ว, 2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช" ผลการวิจัยพบว่าการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ ซึ่งเป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการด้านปิยวาจานั้นจะเป็นการให้บริการด้วยการใช้ถ้อยคำที่สุภาพนุ่มนวล แลดูเป็นมิตรมีความจริงใจในการพูดจาเพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในการรับบริการ

3) จากการวิจัยพบว่า **ด้านอัตถจริยา** ในเรื่องของความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$=4.16) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีการให้บริการด้วยความเสียสละอย่างแท้จริง มีความทุ่มเทและเต็มที่กับการให้บริการเพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนที่เดือดร้อนจากเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคลองกับงานวิจัยของ (อนงค์นาฎ แก้วไพฑูรย์, 2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ " ผลการวิจัยพบว่า ในด้านอัตถจริยานั้น เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแกประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานั้นเป็นการให้บริการด้วยความเสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

4) จากการวิจัยพบว่า **ด้านสมานัตตตา** ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด($\bar{x}$=4.17) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มีการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกันเอง ดังคำกล่าวที่ว่า บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว เป็นการให้บริการแก่ประชาชนเสมือนเป็นญาติ ให้ความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (พระสักชัย จิตตสุโภ (ลุ่ยดี), 2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์" ผลการวิจัยในด้านสมานัตตตา พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานั้นเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

5) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศที่ต่างกัน ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ เพศชายหรือหญิงนั้นต่างก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนกันตามมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สมหมาย บัวจันทร์, 2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า เพศ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

6) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อายุที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะระดับอายุที่ต่างกันนั้นอาจมีการไปใช้บริการในเหตุที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วอายุระหว่าง 25-35 ปี อาจมีเหตุที่ต้องทำให้ไปใช้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่นสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุขาติ นิลจินดา, 2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง" การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน จึงเป็นการบ่ชี้ได้ว่า อายุที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

7) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันนั้น มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะระดับการศึกษาที่ต่างกันนั้นอาจมีความคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ต่างกันออกไป ในกรณีของผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงอาจมีความคาดหวังที่สูงตามไปด้วย แต่ในกรณีผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำ อาจไม่ได้มีความคาดหวังมากเท่าใดนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ (จักรภัณฑ์ แข่งขัน, 2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ " ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงบ่งชี้ได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

8) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ประกอบอาชีพต่างๆมีความแตกต่างกัน อาจเนื่องด้วยความจำเป็นในการบังคับใช้กฎหมายที่แตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ โดยเฉพาะการประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ ที่อาจมีการบังคับใช้กฎหมายที่มีความเข้มงวดมากกว่าอาชีพอื่นซึ่งเป็นอาชีพทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ถวัลย์ เทียนทอง, 2558) ซึ่ง

ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด"พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า อาชีพที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

9) ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะรายได้มีผลผูกพันกับอาชีพที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งรายได้นั้นในความเป็นจริงอาจไม่ได้มีผลใดๆ ต่อคุณภาพการให้บริการ เพราะรายได้ไม่ได้เป็นตัวกำหนดว่าเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มีรายได้ในระดับต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ตรีนุช จำปาทอง, 2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช" ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า รายได้ที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยเรื่อง“การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี” ด้วยวิธีการแบบผสม ดังนี้

ภาพที่ 1 สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

กล่าวโดยสรุป การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีจะเป็นเครื่องมือและแนวทางในการเสริมสร้างและการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ให้ดียิ่งขึ้นไป

สรุป และข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) ควรกำหนดนโยบายด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ เพื่อสร้างความเชื่อใจให้กับ ผู้รับบริการ ว่าเมื่อมารับบริการแล้วจะสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

3) ควรมีการตอบสนองต่อผู้รับบริการในการให้บริการแบบ One stop service เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ

4) ควรกำหนดโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของทางเทศบาลอย่างทั่วถึง

5) ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการโดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม

2) ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

3) จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์วิทยุชุมชน ฯลฯ

4) จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน ของทางเทศบาล และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2) ควรศึกษาคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่นๆ ในอำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีเพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

3) ควรนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์กร หรือหน่วยงาน เพื่อจะได้นำไปพัฒนาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังควัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญอำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ต่อไป

References

จักรภัณฑ์ แข่งขัน. (2562). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.* มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ตรีนุช จำปาทอง. (2553). "ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ถวัลย เทียนทอง. (2558). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2556*. โครงการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2556 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระสักชัย จิตฺตสุโภ (ลุ่ยดี). (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ศิริวรรณ จุลแก้ว. (2561). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. งานวิจัยทุนเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.* คณะวิทยาการจัดการ: วิทยาลัยทคโนโลยีภาคใต้.

สมหมาย บัวจันทร์ พันตรี. (2561). การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้การบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุชาติ นิลจินดา. (2560). การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร. *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อนงค์นาฎ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.