

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ 9 เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”
(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ 25 มีนาคม 2566

การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

APPLICATION OF THE SANGAHAVATHUT DHAMMA PRINCIPLE TO INCREASE
SERVICE EFFICIENCY OF NONG LONG SUBDISTRICT MUNICIPALITY WIANG NONG
LONG DISTRICT
LAMPHUN PROVINCE

พิมพ์รดา นิยมพัฒนารักษ์

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล 3) แนวทางการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$. S.D. = 0.642)
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมจำแนกตาม เพศ อายุ

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ 9 เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”

(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ 25 มีนาคม 2566

สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. แนวทางการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านทานคือการปลูกฝังให้เกิดจิตสาธารณะเพื่อการให้บริการ ปิยะวาจาคือการใช้คำพูดอย่างเหมาะสมอยู่บนการให้เกียรติกัน อตถจริยาคือการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม สมานัตตาคือการวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย

คำสำคัญ : การประยุกต์. สังคหัตถุ. ประสิทธิภาพ. การให้บริการ

Abstract

This research article aims to 1) to study the level of service efficiency of Nong Long Subdistrict Municipality Wiang Nong Long District. Lamphun Province. 2) To compare the opinions about service efficiency of Nong Long Subdistrict Municipality Wiang Nong Long District. Lamphun Province. classified by personal factors 3) Guidelines for the application of Sankhahavattthamma principles to increase the efficiency of services of Nong Long Subdistrict Municipality. Wiang Nong Long District. Lamphun Province. The combined research methodology was used. by quantitative research methodology There were a sample of 370 people. Data were collected by using a questionnaire. and qualitative research Data were collected by interviewing 10 key informants or people.

The results showed that

1. Level of public opinion towards service efficiency of Nong Long Subdistrict Municipality Wiang Nong Long District. Lamphun Province. as a whole. was at a high level ($\bar{X} = 4.10$. S.D. = 0.642).

2. The comparison of public opinion level on service efficiency of Nong Long Subdistrict Municipality Wiang Nong Long District. Lamphun Province. as a whole. classified by sex. age. status. education level. occupation and income in all aspects were not different overall. therefore rejecting the research hypothesis.

3. Guidelines for the application of Sankhahavatthuthamma principles to increase service efficiency of Nong Long Subdistrict Municipality Wiang Nong Long District. Lamphun Province. It was found that the generosity is to instill a public mind for service provision. Piyawacha is the proper use of words based on respect for each other. Atthajari is to serve everyone equally. Samanatta is to maintain a proper posture consistently.

Keywords : application. Sankhahavatthu. efficiency. service

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (กรมการปกครอง. 2533) ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลหนองล่องมีภารกิจงานให้บริการทั้งหมด 5 กองราชการดังนี้ กองสวัสดิการสังคมให้บริการด้านคุณภาพชีวิตเช่นการขอรับการสงเคราะห์ให้ผู้ป่วยเอดส์.การลงทะเบียนและคำยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ฯลฯ กองคลังให้บริการด้านการทะเบียนและการขออนุญาตเช่นงานการโฆษณาด้วยการปิดหรือโปสเตอร์ประกาศหรือใบปลิวในที่สาธารณะ.การรับชำระภาษีป้าย.การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน.การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน) กองช่างให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร .การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร. การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร สำนักปลัดเทศบาล (สำนักท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองล่อง)ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ฯลฯ และ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้บริการด้านงานสาธารณสุขมูลพื้นฐาน เช่น การขอใบอนุญาตจัดตั้ง

ตลาด .การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ.การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป.การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บและขนสิ่งปฏิกูล (เทศบาลตำบลเวียงหนองล่อง. 2558)

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะช่วยสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยะวาจา อตถจริยา สมานัตตตา เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน” เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มากขึ้นซึ่งตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ได้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยประกอบไปด้วย

- 1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้คือ ประชาชนในตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ทั้งหมดจำนวน 378 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่ม โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่มีค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error 0.05)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มนักวิชาการศาสนา กลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง กลุ่มตัวแทนประชาชน กลุ่มผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มนักวิชาการ รวมทั้งหมดจำนวน 10 รูปหรือคน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงเหนือ จังหวัดลำพูน” โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรตามการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงเหนือ จังหวัดลำพูน ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงเหนือ จังหวัดลำพูน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1) หาคความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอเพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน 5 ท่านโดยได้ค่า IOC (Item – Objective Congruence Index : IOC) ตั้งแต่ 0.8 – 1.0 หมายความว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

1.2) หาคความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) แก่ประชาชนทั่วไปในตำบลหนองปลาทราย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำนวน 30 คน เพื่อหาคความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาคค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.992

1.3) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์ การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน” ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ถึงแนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยมีขั้นตอนดังนี้ 2.1) ออกแบบเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ 2.2) นำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 2.3) นำเครื่องมือไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.642) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านทาน รองลงมาคือด้านอัตถจริยา รองลงมาคือด้านสมานัตตตา รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านปิยวาจา รองลงมาคือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมาคือด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอ เวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน	4.18	0.624	มาก
2. ด้านปิยวาจา	4.07	0.682	มาก
3. ด้านอัตถจริยา	4.15	0.722	มาก
4. ด้านสมานัตตตา	4.14	0.727	มาก
5. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.05	0.668	มาก
6. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.748	มาก
7. ด้านอาคารสถานที่	4.11	0.774	มาก
8. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.93	0.745	มาก

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ 9 เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”
(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ 25 มีนาคม 2566

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ภาพรวม	4.10	0.642	มาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ 1 – 6

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig.	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	เพศ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-1.534	-	0.126	-	✓
2.	อายุ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	1.011	0.411	-	✓
3.	สถานภาพ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	1.627	0.183	-	✓
4.	ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	2.609	0.051	-	✓
5.	อาชีพ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	1.965	0.083	-	✓
6.	รายได้	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	1.105	0.347	-	✓

จากตารางที่ 4.22 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ 9 เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”
(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ 25 มีนาคม 2566

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการขอ
เทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
การวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัย

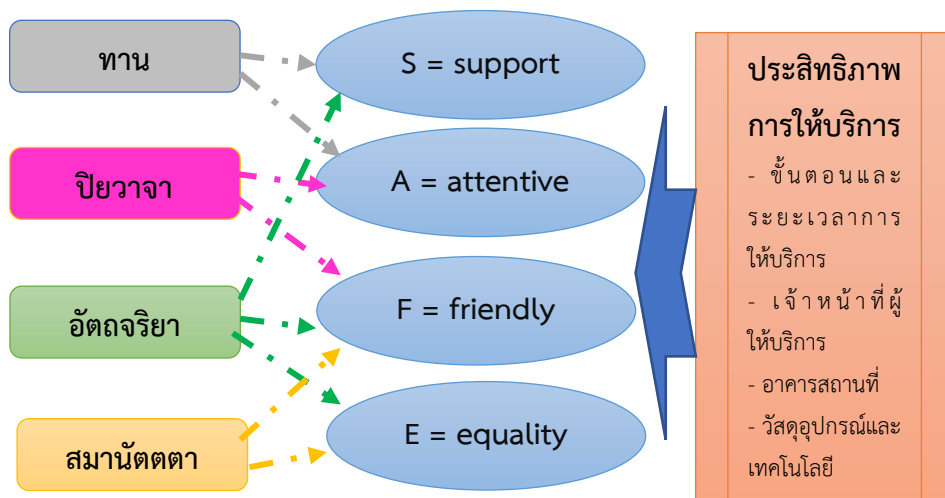
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการขอ
เทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการขอ
เทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. แนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่องมีดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคือการพัฒนา
วิธีการให้บริการที่มีความทันสมัยเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการคือการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมในการทำหน้าที่ ด้าน
อาคารสถานที่คือการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์และ
เทคโนโลยีคือการพัฒนาเครื่องมือและความรู้ในการให้บริการที่มีความทันสมัย การประยุกต์ให้
หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่องมีดังนี้ ด้าน
ทวนคือการปลูกฝังให้เกิดจิตสาธารณะเพื่อการให้บริการ ปิยะวาจาคือการใช้คำพูดอย่างเหมาะสมอยู่
บนการให้เกียรติกัน อตถจริยาคือการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม สมานัตตาคือการวางตัวให้
เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ให้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน” จากการวิเคราะห์ข้อมูล
ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำให้ได้พบความรู้ที่สำคัญดังนี้



กระบวนการที่จะช่วยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามประเด็นออกมาคือ SAFE ซึ่งถ้าแปลความหมายจะตรงกับคำว่าปลอดภัยที่สื่อถึงพื้นที่ปลอดภัยที่สามารถไว้วางใจในการเข้ามารับบริการได้ เมื่อกลับมาบ้านตัวเอง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

S = support การช่วยเหลือดูแล เป็นสิ่งสำคัญในการเข้ามาใช้บริการของประชาชน จำเป็นที่จะต้องมีส่วนที่คอยช่วยเหลือในการรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อกานด้านต่างๆ ซึ่งได้นำหลักทานคือการเสียสละช่วยเหลือคอยดูแลผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และอรรถจริยาคือการประพฤติปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์กับประชาชนผู้มารับบริการ

A = attentive เอาใจใส่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความเอาใจใส่ในการบริการที่จะต้องมีความพร้อมในการบริการด้วยการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมเพื่อให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และจะต้องเป็นผู้ที่สังเกตสิ่งต่าง ๆ ได้ดีโดยที่บางครั้งไม่ต้องให้ผู้รับบริการร้องขอ แต่สามารถเข้าไปช่วยเหลือได้ทันที ซึ่งได้นำหลักทานคือการเสียสละเพื่อให้แสดงถึงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และปิยวาจาคือการพูดจาดีอธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

F = friendly แสดงออกอย่างเป็นมิตร เป็นพื้นฐานในการบริการที่เมื่อผู้เข้ามาใช้บริการจะต้องเจอเป็นครั้งแรก เจ้าหน้าที่เองต้องแสดงออกด้วยสภาพพินิตพร้อมที่จะบริการโดยคิดว่าผู้มารับบริการเป็นคนในครอบครัว ซึ่งได้นำหลักปิยวาจามาใช้ในการสื่อสารแสดงออกอย่างเป็นมิตร อรรถจริยาใช้ในการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และสมานัตตตาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติต่อผู้รับทำเช่นนั้นอย่างสม่ำเสมอ

E = equality ความเท่าเทียมกัน เป็นการให้บริการที่ยึดถือความถูกต้องเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการกับทุกคนเปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกัน ซึ่งได้นำหลักอรรถจริยาและสมานัตตตามาสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการบนพื้นฐานการเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการโดยปฏิบัติเป็นมาตรฐานอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$. S.D. = 0.642) สอดคล้องกับ **วัฒนา กังคสังข์** ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีดารวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านทานและด้านสมานัตตตา (วัฒนา กังคสังข์. 2555) สอดคล้องกันในส่วนของภาพรวมที่อยู่ในระดับมากโดยเฉพาะด้านทานและสมานัตตตาที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

การวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เกตุสวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานอนามัย ในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานอนามัย อำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ธัญชนก เกตุสวัสดิ์. 2550) ซึ่งมีความสอดคล้องกันในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ย ที่มีระดับความคิดเห็นไม่ต่างกัน

3. แนวทางการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่องมีดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคือการพัฒนาวิธีการให้บริการที่มีความทันสมัยเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมในการทำหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่คือการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีคือการพัฒนาเครื่องมือและความรู้ในการให้บริการที่มีความทันสมัย การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่องมีดังนี้ ด้านทานคือการปลูกฝังให้เกิดจิตสาธารณะเพื่อการให้บริการ ปิยะวาจาคือการใช้คำพูดอย่างเหมาะสมอยู่บนการให้เกียรติกัน อตถจริยาคือการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม สมานัตตาคือการวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย สอดคล้องการศึกษาวิจัยของ ปิณณธร เอียรชัยพฤกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ (ปิณณธร เอียรชัยพฤกษ์. 2552) ซึ่งมีความสอดคล้องในส่วนของการที่ต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1. ควรส่งเสริมให้มีการอบรมงานเจ้าหน้าที่ในทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการเพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ
- 1.2. ควรมีการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการบริการได้ดียิ่งขึ้น
- 1.3. ควรส่งเสริมให้มีการจัดให้มีการพัฒนาสถานที่ให้บริการอยู่เป็นประจำเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้ที่มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 2.1 ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพเพื่อสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ
- 2.2 ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักพระพุทธศาสนาเพื่อช่วยขัดเกลาจิตใจ
- 2.3 ควรมีการให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2.4 ควรมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนในระดับอำเภอหรือจังหวัดเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อพัฒนาความรู้ในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
- 2.5 ควรมีการจัดกิจกรรมสนทนากาที่ให้ประชาชนผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมเพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

- 3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน
- 3.2 ควรมีการศึกษาการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เทศบาลในพื้นที่จังหวัดลำพูน
- 3.3 ควรมีการศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำพูน

References

- กรมการปกครอง. (2533). กองงานวิจัยและประเมินผล. “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”. *เทศาภิบาล*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- เทศบาลตำบลเวียงหนองล่อง. (2558). *คู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558*. เทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน.
- ปิ่นอรรถ เจริญชัยพลฤกษ์. (2552). “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วัฒนา ภัคสังข์. (2555). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ธัญชนก เกตุสวัสดิ์. (2550). “ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีอนามัยในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.