



ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม
ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
THE EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICE IN ACCORDANCE WITH
SANGAHAVATTHU DHAMMA OF TONTONG SUB-DISTRICT
MUNICIPALITY, MUEANGLAMPHUN DISTRICT, LAMPHUN PROVINCE

สุภชัย โพธิ์*
ดร.บุศราโพธิ์สุข**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน และ ๔) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน ๑๕๑ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย พบว่า

๑. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและอายุ พบว่าไม่แตกต่าง ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่าแตกต่างกัน

*นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

** อาจารย์ที่ปรึกษา

๓. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านงานเกี่ยวกับการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการประชาชนผู้มารับบริการ และเปิดให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ ด้านปิยะวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะ บางครั้งไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่มีกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ และด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เสมอต้นเสมอปลาย ขาดความยืดหยุ่น และแต่งกายไม่เหมาะสมเท่าที่ควร

๔. การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรม ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เน้นในเรื่อง การปลูกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตใจที่รักงานบริการ ให้ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความประทับใจต่อประชาชนผู้รับบริการ เป็นสำคัญ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการประชาชน, หลักสังคหัตถุธรรม

ABSTRACT

The objectives of this research were: ๑)to study the efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province๒) compare with the opinion about the efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province separates to follow personal factors๓)study problem obstacles and the correct trends for the efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province ,and ๔)study the application the for efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sup-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province. The research used a variety of methods which were carried out using quantitative research. The sample population for this study was ๑9๑ people of Tontong Sub-district Municipality's service users was selected at random using an easy sample model and qualitative research. More detailed information was gathered using an in-depth interview with key interviewees.

The results showed that :

๑.Public service users had the opinion that the efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province. The public service satisfaction overall was high ($\bar{X} = 3.79$) and when considered each aspect, found that the public service

users had level the efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province, at a high level on all sides.

๒.The comparison results for the opinion level about the efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province, by personal factors sex and age was no different, however education and career were found to be different.

๓.The problem, obstacle and the suggestion about the efficiency of public service in accordance with SangahavatthuDhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province, found that, **Dàna** about having newspaper, magazine and the drinking water for service users was inadequate with services offered on official day hours only. **Piyavàcà**: officers did not smile and used impolite speech. Sometimes an officer refused to listen to the opinion of service users. **Atthacariyà**: officers are unenthusiastic and had no set time standard for service. **Samànattatà**: service was irregular, there was no flexibility and dress was inappropriate.

๔.The application ofSangahavatthuDhamma public service for the efficiency of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province. The results using qualitative research found that the informant data emphasizes about the awareness in work practice with the emphasis on being service minded, serve with equality, do not choose minister and impressing the service users were the most important factors.

Keywords :The efficiency, Public service, Sangahavatthu Dhamma

บทนำ

ปัจจุบันสภาวะการณ์ของโลก ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีผลทำให้ระบบราชการไทยต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ กระแสการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงรูปแบบ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่ เกิดจากแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาล

เทศบาลตำบลต้นธง เป็นเทศบาลขนาดกลาง สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีเนื้อที่ประมาณ ๒๒.๗๘ ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่ราบ ลุ่มแม่น้ำ มีหมู่บ้านอยู่ในเขตปกครอง๑๑ หมู่บ้าน ปัจจุบันมีประชากร จำนวน ๑๒,๐๕๔คน ราษฎร

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง รองลงมาด้านการเกษตรเป็นสังคมแบบกึ่งเมืองกึ่งชนบท^๑ พระพุทธศาสนาหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ๔ องค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตรว่า^๒

ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)

สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)

อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิมสลักที่ยึดคกรถซึ่งแล่นไปไว้ได้^๓

ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ๔ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธงว่ามีอะไรบ้างและอะไรคือมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

๑. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธงอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๔ เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๒. ขอบเขตการวิจัย

๒.๑ ขอบเขตเนื้อหาที่จะศึกษาผู้วิจัยมุ่งจะทำการศึกษาทัศนะ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ๔ คือ ๑) ทาน คือความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ๒) ปิยะวาจา คือการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ ๓) อตถจริยา คือการช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ๔) สมานัตตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ วางตนเหมาะสม

๒.๒ ขอบเขตด้านตัวแปรตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้นได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ดังนี้เพศ,อายุ, ระดับการศึกษาและอาชีพและตัวแปรตาม

^๑เทศบาลตำบลต้นธง, แผนพัฒนาสามปี, (งานวางแผนและนโยบาย พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐)

^๒อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.

^๓อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกได้ดังนี้ ทาน, ปิยวาจา, อตถจริยา และสมานัตตตา

๒.๓ ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยประมาณเดือนละ ๓๙๔ คน^๙ และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๗ รูป/คน

๒.๔ ขอบเขตด้านสถานที่พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่ตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

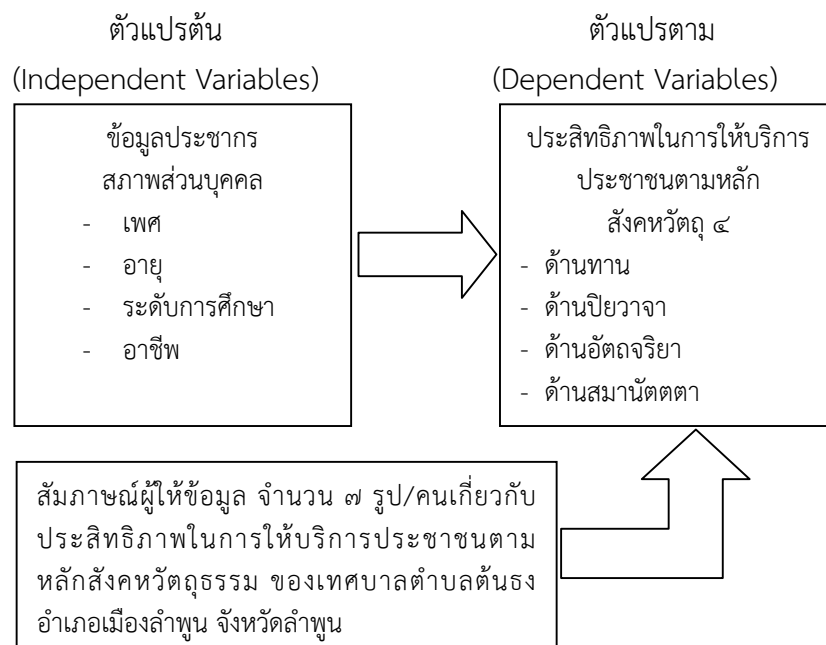
๒.๕ ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน ๒๕๕๘ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๓. สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มี เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธงอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

๔. กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งหลักธรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการคือ หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้



^๙สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง, สำนักปลัดเทศบาล, ข้อมูลผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเพื่อใช้ในการสำรวจ ITA ตามแบบสำรวจความคิดเห็น External, ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘.

แผนภาพที่๑แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

๕. วิธีดำเนินการวิจัย

๕.๑รูปแบบการวิจัยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

๕.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยประมาณต่อเดือนจำนวน ๓๙๔ คน

๕.๒.๑ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มประชากรผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน ๑๙๑ คนโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie and Morgan)^๕ โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ตั้งแต่วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙

๕.๒.๒ ผู้ให้ข้อมูลหลัก สัมภาษณ์ จำนวน๗ รูป/คน ประกอบด้วย๑) พระครูสุวัตรธีธรรมกิจ ยุต.ตธม.โมเจ้าคณะตำบลตันธง๒) นายณรงค์ศรีวิชัยรองนายกเทศมนตรี รักษาการแทนนายกเทศมนตรี ตำบลตันธง๓) นางสาวอาภาภรณ์พุทธปวนรองนายกเทศมนตรีตำบลตันธง๔) นางจิราภรณ์เสวณะ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมรักษาราชการแทนปลัดเทศบาลตำบลตันธง๕) นายนพคุณพรหมพุทธา รองปลัดเทศบาลตำบลตันธง๖) นางสาวภาภรณ์ชิตยี่เรือน หัวหน้าสำนักปลัดและนางสุภัทราสร้างโชคสมาชิกสภาเทศบาลตำบลตันธง

๕.๓ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูนเพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ เป็นแบบมีโครงสร้าง(Structured Interview)

๕.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๕.๔.๑.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)ส่วนระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม วิเคราะห์

^๕อุเทน ปัญโญ, ระเบียบวิธีวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ , (มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, ๒๕๕๖), หน้า๑๔๐.

โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) หรือค่าเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๕.๔.๒. ข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

เชิงคุณภาพผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique) พร้อมทั้งนำเสนอโดยวิธีพรรณนา อ้างอิงคำพูดบุคคล

๖. สรุปผลการวิจัย

๖.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลต้นธง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙ และเพศชาย จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙๔ คน รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๕ คน และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๑๐ คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน ๕๑ คน รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน ๔๒ คน น้อยที่สุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ระดับละจำนวน ๓๒ คน และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๗๓ คน รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรและธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ จำนวน ๓๙ คน และน้อยที่สุดประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๐ คน

๖.๒ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (=๓.๗๙, S.D.=๐.๖๕๒) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่าด้านสมานัตตตา อยู่ในลำดับมากที่สุด (=๓.๘๓, S.D.=๐.๖๒๗) ด้านปิยวาจา (=๓.๘๐, S.D.=๐.๖๖๘) ด้านอิตถจริยา (=๓.๘๐, S.D.=๐.๖๔๐) และด้านทานอยู่ในลำดับน้อยที่สุด (=๓.๗๓, S.D.=๐.๖๗๒)

๖.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนที่มี เพศ และอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยและประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

๖.๔ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

- ๑) ด้านทาน การให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ เสียสละ ทั้งเวลาและอุทิศตนอย่างแท้จริง การเอื้อเฟื้อสิ่งของหรือคำแนะนำ ให้ความรู้ต่างๆ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติก็ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย
- ๒) ด้านปิยวาจา การพูดสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีสัมมาคารวะ ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล พูดให้เกิดความเข้าใจดี สมนามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ
- ๓) ด้านอรรถจริยา การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ ช่วยแก้ไขปัญหาค ช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม โดยไม่หวังผลตอบแทน
- ๔) ด้านสมานัตตตา ทำตัวให้เข้ากับผู้อื่น วางตนเหมาะสมสมถ่อมต้นเสมอปลาย สม่่าเสมอ

๗. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) สามารถสรุปได้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๒ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๘. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

๘.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ควรปรับปรุงการบริการให้เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) หรือไม่เกินสองจุด กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการแต่ละจุด และให้มีการสับเปลี่ยนการปฏิบัติงานในช่วงเวลาพัก ตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ อย่างเพียงพอรวมถึงผู้พิการและคนชรา

๒) ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ด้านปิยวาจาเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีความอดทนอดกลั้นในการรับฟัง รวมถึงการควบคุมอารมณ์

๓) ควรมีการเสริมสร้างปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กร ปฏิบัติงานด้วยจิตอาสาในการช่วยเหลือประชาชน ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและการวางตนในฐานะผู้ให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม

๔) ควรรณรงค์ให้ใช้หลักสัจจวัตถุธรรมในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการประชาชน

๘.๒ ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำขั้นตอนการรับบริการต่างๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตลอดจนจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ

๒) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาทักทาย แนะนำ ชี้แจง สิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้มาใช้บริการ

๓) เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตลอดเวลา อาสาช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน

๔) เจ้าหน้าที่ควรประพฤติตน วางตน และแต่งกาย ให้เหมาะสมกับสถานะที่ตนครองอยู่ โดยการปฏิบัติตนสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕) เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ให้บริการแบบมีอาชีพ

๘.๓ ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

๑) ควรมีการศึกษาการให้บริการประชาชน โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักสัจจวัตถุธรรม เช่น อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบ ผลการวิจัยว่าจะเหมือน หรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้หรือไม่

๒) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบด้านการให้บริการขององค์กรภาคเอกชน และองค์กรภาครัฐ

๓) ควรมีศึกษากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ ให้กว้างขึ้น

๔) ควรมีการติดตาม และประเมินผลจากการนำหลักสัจจวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชนของแต่ละหน่วยงาน

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

เทศบาลตำบลต้นธง.แผนพัฒนาเทศบาลตำบลต้นธง พ.ศ. ๒๕๕๘ -๒๕๖๐. ลำพูน : เทศบาล
ตำบลต้นธง, ๒๕๕๗.

.....ข้อมูลผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการสำรวจ ITA

ตามแบบสำรวจความคิดเห็น External, ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘.

อุเทนปัญญา. ระเบียบวิธีวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยนอร์ท, ๒๕๕๖.