

**การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพระธรรมของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง
อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน**
**STRENGTHENING SERVICE ACCORDING TO BALA OF WIANGYONG SUBDISTRICT
MUNICIPALITY’ PERSONNEL, MUEANG LAMPHUN DISTRICT LAMPHUN PROVINCE**

พัชนียา มโนสมุทร

Patchaneeya Manosamoot

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

katai.patcha@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) นำเสนอแนวทางการเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพระธรรม ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพระธรรม (พละ 4) ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 372 คน โดยใช้สูตรคำนวณของขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการให้บริการตามหลักบริการ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยองพบว่า ผลรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอาชีพแตกต่างกัน 3) แนวทางการเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพระธรรม (พละ 4) ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญในเรื่องที่บุคลากรต้องมีความรู้ในเรื่องที่บริการ เทศบาลควรส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มเติม ต้องตั้งใจใน

การทำงาน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ ประพฤติตนดีทำงานที่ไม่มีโทษ มีความซื่อสัตย์สุจริตใน
หน้าที่การงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตสาธารณะ ให้เกียรติผู้อื่น พุดจาไพเราะ นึกถึงความเดือดร้อนของ
ประชาชนเป็นหลัก และให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย

คำสำคัญ: การให้บริการ, พละ 4, บุคลากร, ประชากร, เทศบาลตำบลเวียงยอง

Abstract

This Article aimed to study (1) study the service level of personnel of Wiang Yong Municipal District, Mueang Lamphun District, Lamphun Province. (2) Compare opinions about the service of personnel of Wiang Yong Municipal District, Mueang Lamphun District, Lamphun Province. 3) presenting guidelines for enhancing service in accordance with the principles of Bala of personnel of Wiang Yong Municipal District, Mueang Lamphun District, Lamphun Province. the sample was strengthening service according to Bala of Wiang Yong Municipal District, Mueang Lamphun District, Lamphun Province. Data Collection Tools, the researcher used an integrated research method. by mainly using quantitative research. The samples used in the research were 370 people who receive services form Wiang Yong Municipal District, Mueang Lamphun District, Lamphun Province. Using the formula for Taro Yamane's sample size and qualitative research. by collecting data through in-depth interviews. The research results were found as follows;

1. Service level according to service principles of personnel of Wiang Yong Municipal District. It was found that the overall effect was at a high level.

2. Service opinion level comparison results classified by personal factors, gender, age, educational level and income is no different The professions are different.

3. Guidelines for enhancing service in accordance with the principles of Bala of personnel of Wiang Yong Municipal District, Mueang Lamphun District, Lamphun Province. It was found that key informants gave importance to the need for personnel to have knowledge of the service. The municipality should encourage personnel to

have more knowledge. They must be willing to work not discouraged by any obstacles
Have honesty in work. Have human relations, have a public mind, respect others, speak
sweetly, think primarily of the suffering of the people and provide consistent service.

Keywords: Service; Bala 4; Personnel; Population; Wiang Yong Subdistrict Municipality.

บทนำ

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงาน
ภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทยโดยเฉพาะ
นับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาล
ในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบ
บริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารราชการแบบ
มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนด
เป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Cor Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นไปตามเจตนารมณ์ ใน
การพัฒนาระบบราชการนเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถ
ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ใน
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การมุ่งพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏใน
ระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ดำเนิน
โครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย
(Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของ
หน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (สุรรัตน์ ทองจันทร์,2556)

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐเริ่ม
ตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้
หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี

จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงานให้เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว การอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจากหน่วยงานอย่างสูงสุด การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้งก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพเป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีการลงทุนของธุรกิจภาคเอกชน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐทุกด้านมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและความเป็นข้าราชการมืออาชีพต่อไป (ปรีชา ศรีสุข, 2558)

เทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และงานบริการถือว่าเป็นงานหลักของเทศบาลตำบลเวียงยอง ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการติดต่อสื่อสาร การรับชำระภาษี การร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่าง ๆ การให้บริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ก่อสร้างและปรับปรุงถนน และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะที่ดีในการให้บริการ ควรมีการเสริมสร้างการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยเองก็เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อก็มีปัญหามากมายไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัญหาอันเกิดจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาอันเกิดจากความพร้อมด้านสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้บริการกับประชาชน

ด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงยอง ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักพละ ๔ คือ ธรรมอันเป็นกำลัง ธรรมอันเป็นพลังทำให้ดำเนินชีวิตด้วยความมั่นใจ ไม่หวั่นต่อภัยทุกอย่าง (พระพรหมคุณาภรณ์ ,

(ป.อ.ปยุตฺโต), 2546) ประกอบด้วย ๑) ปัญญาพละ คือ ความฉลาดรอบรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มองการณ์ไกล มีโยนิโสมนสิการคือการไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างพินิจพิเคราะห์ เป็นคนใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่ตลอด คนที่มีปัญญาพละจะมีกลยุทธ์ มียุทธศาสตร์ในการทำงาน ๒) วิริยะพละ คือ ความขยันหมั่นเพียรในหน้าที่ มีความพยายามไม่เป็นคนเกียจคร้าน มีความอดทนสูง ตั้งมั่นตั้งใจทำงาน เป็นคนจริงจังเอาจริงเอาจัง อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบาก อดทนต่อกิริยาท่าทางคำพูดที่ไม่สบอารมณ์ ทนต่อความเจ็บปวดร่างกาย ต่อความเจ็บใจต่อแรงกดดันจากสภาพแวดล้อม ๓) อนุวัชชะพละ คือ การประพฤติตนดี ทำงานที่ไม่มีโทษไม่เบียดเบียนรังแกผู้อื่น ซื่อสัตย์ มีการงานอาชีพสุจริต ไม่ทุจริตต่อหน้าที่หรือคอร์รัปชัน ๔) สังคหพละ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานตตา ได้แก่ ความโอบอ้อมอารี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทุกคน อหิงสา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ทำตนเสมอต้นเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เห็นแก่ตนเอง ประพฤติตนเป็นประโยชน์ชอบเสียสละช่วยเหลือส่วนรวม ชอบแบ่งปันสิ่งของ เป็นคนมีน้ำใจแก่ผู้อื่น (เจษ อนุกุลโกครัตน์, 2558 : 54-57)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงยองในการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงานของเทศบาลตำบลเวียงยอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับการให้บริการเปรียบเทียบระดับการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาแนวทางการเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพละ 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันจะเป็นประโยชน์กับประชาชน และนำไปพัฒนางานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพละ 4 ของบุคลากรเทศบาล
ตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานวิธีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ พื้นที่วิจัย คือ เทศบาล
ตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ประชากร คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาล
ตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 5,391 คน (เทศบาลตำบลเวียงยอง, 2564)
กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเวียงยอง จำนวน 372 คน โดยใช้วิธีการ
คัดเลือกแบบสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยเทียบสัดส่วน (Proportional Multi-Stage Random
Sampling) 1) ทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำไปกำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร
คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (อภินันต์ จันตะนี, 2549 : 35) 2) ทำ
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accjdental Sampling) เนื่องจากประชาชนผู้
มารับบริการของเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในแต่ละวันมีจำนวนที่ไม่
แน่นอน ไม่สามารถเลือกสรรประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวันได้ จึงแจกแบบสอบถามแก่ประชาชน
ที่มารับบริการโดยการสุ่มแบบบังเอิญ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 เครื่องมือที่
ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม จากการหาค่าแล้วได้ค่า $IOC = 0.847$ สถิติที่ใช้ ได้แก่
ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ศึกษาหลักการ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ
การบริการ ตามหลักพละ 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
จากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือวิจัย กำหนด
วัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ สร้าง
เครื่องมือ นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
และปรับปรุงแก้ไข นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง
เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Try Out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน
30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการ
ของครอนบาคห์ (Cronbach) (สิน พันธุ์พินิจ, 2547 : 191) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ
0.980 ปรับปรุงแก้ไข จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับ
กลุ่มตัวอย่าง 2) แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) ซึ่งมี

คุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ 6 กลุ่ม จำนวน 10 รูป คน ได้แก่ 1.ฝ่าย
สงฆ์ 2. ฝ่ายบริหาร 3. ฝ่ายนิติบัญญัติ 4. หัวหน้าส่วนราชการ 5.หัวหน้าส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการบริการ 6. ตัวแทนประชาชน ใช้ศึกษา 1)ความคิดเห็นต่อการนำหลักพระ 4 ด้านปัญญา
พระ มาใช้ในการให้บริการ 2) ความคิดเห็นต่อการนำหลักพระ 4 ด้านวิริยะพระ มาใช้ในการ
ให้บริการ 3) ความคิดเห็นต่อการนำหลักพระ 4 ด้านอนวัชพระ มาใช้ในการให้บริการ 4) ความ
คิดเห็นต่อการนำหลักพระ 4 ด้านสังคพระ มาใช้ในการให้บริการ 5) ปัญหา อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน นำข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)
และค่าร้อยละ (Percentage) 2) ระดับการให้บริการตามหลักพระ 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียง
ยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้มารับบริการใน
เทศบาลตำบลเวียงยอง (สุวรรีย์ ศิริโกการภิรมย์, 2546: 140) มาวิเคราะห์ด้วยสถิติสถิติที่ใช้คือการ
ทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบว่า มีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่าง
รายคู่ โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) ส่วนข้อมูลเชิง
คุณภาพ ใช้การวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบล
เวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$)
เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมือง
ลำพูน จังหวัดลำพูน ตามหลักบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1.ด้านการยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} =$
4.26,) 2.ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.12$) 3.ด้านการ
แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติยกย่องผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.22$) 4.ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ
($\bar{X} = 4.24$) 5.ด้านการเป็นผู้รักษาภาพลักษณ์ให้องค์กรอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.26$) 6.ด้านการเป็นผู้มี

ความอ่อนโยน สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 4.26$) 7.ด้านการมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ($\bar{X} = 4.23$)

วัตถุประสงค์ที่ 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเทศบาล ตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีระดับการให้บริการ ตามหลักผล 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ระดับการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 3. นำเสนอแนวทางการเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพลธรรม (พล 4) ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านปัญญาพละ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่รู้เรื่องที่ให้บริการ ต้องเฝ้าศึกษาจนขวนขวายหาความรู้ ปฏิบัติฝึกฝนตนเองเสมอ องค์กรต้องวางคนให้ถูกกับงานเพื่อสอดคล้องกับแผนการทำงาน ควรส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มเติมและส่งเสริมให้แสดงความรู้ความสามารถให้มากขึ้น 2) ด้านวิริยะพละ ความขยันหมั่นเพียร บุคลากรต้องมีความพยายามตั้งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีความอดทนสูง ตรงต่อเวลา ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ มีความพากเพียร 3) ด้านอนวัชพละ ผู้ให้บริการต้องประพฤติตนดีทำงานที่ไม่มีโทษ ไม่เบียดเบียน รังแกผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ประพฤติปฏิบัติไปในทางเสื่อมเสีย ปฏิบัติงานอย่างบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่ข้องเกี่ยวกับอบายมุข ต้องเคารพกฎ ระเบียบ 4) ด้านสังคพละ ผู้ให้บริการต้องยึดหลักการสงเคราะห์ การมีมนุษยสัมพันธ์ สังคหวัตถุ 4 ประกอบไปด้วย ทาน ผู้ให้บริการต้องให้ความรู้ คำแนะนำ การอธิบาย เสียสละเวลา พินิจพิจารณา ผู้ให้บริการต้องมีจิตสาธารณะ ให้เกียรติผู้อื่น พุดจาไพเราะ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อัธยาศัยดี ผู้ให้บริการต้องให้การช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ เต็มใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก สร้างความประทับใจให้ประชาชน สมานัตตา ให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการตาม
หลักการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านการรักษาภาพลักษณ์ให้องค์กรอยู่
ตลอดเวลา และด้านการเป็นผู้มีความอ่อนโยน สุภาพ กิริยามารยาทดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$)
รองลงมาคือด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ด้านการ
แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติยกย่องผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลเวียงยอง ได้มีการให้บริการประชาชนในระดับที่
น่าพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ รุ่งทิวา เผ่าวนิช, และพินัย วิถีสวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่อง
“คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี” ผลการวิเคราะห์ระดับ
คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับ
การศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียง
ยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการวิจัยนี้บ่งชี้ว่า
การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงยอง ไม่ได้คำนึงถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ แต่คำนึงถึง
ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสดี เกษมมงคล
ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่่วยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบความพึง
พอใจของลูกค้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต
บริการและการขาย 6 โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ในส่วนของอาชีพประชาชนที่มีอาชีพ
ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน
จังหวัดลำพูน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย โพธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตาม
หลักสัจจกตัตถธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จากการวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักผล 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 1) ด้านปัญญาผล บุคลากรต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในเรื่องที่บริการ องค์กรต้องวางแผนงานให้ถูกต้องกับงาน เพื่อสอดคล้องกับแผนการทำงาน เป็นไปตามความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุตติ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชนผู้มารับบริการ 2) ด้านวิริยะผล บุคลากรต้องมีความขยันหมั่นเพียร พยายามตั้งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีความอดทนสูง ตรงต่อเวลา ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ มีความพากเพียร องค์กรควรสนับสนุนบุคลากรเจ้าหน้าที่ขององค์กรให้มีการพัฒนา จนเกิดเป็นพลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัทร ปิณฑรัตน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักผล 4 ในธุรกิจประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรธุรกิจประกันวินาศภัยมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักผล 4 ในธุรกิจประกันภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้นำองค์กรในธุรกิจประกันวินาศภัย มีคุณลักษณะผู้นำตรงตามหลักผล 4 3) ด้านอนวัชผล เจ้าหน้าที่ต้องทำตามระเบียบ เคารพกฎ ระเบียบ ต้องใช้วิจารณ์ญาณต้องมองความเดือดร้อนของประชาชนมาร่วมกันคิด ต้องยึดหลักการอยู่ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ คณะเวทย์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การให้บริการมีความถูกต้อง ซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่ในการให้บริการ 4) ด้านสังคหผล ผู้ให้บริการต้องให้ความรู้ คำแนะนำ การอธิบายแก่ประชาชน มีจิตสาธารณะ ให้เกียรติผู้อื่น พุดจาไพเราะ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการรับบริการ การช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ เต็มใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก สร้างความประทับใจให้ประชาชน ให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแม็คโครนิก (McComick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งอธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ได้มาบุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาก

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพละ 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน” ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้ดังแสดงในแผนภาพ

รายงานสืบจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 1 เรื่อง “พระพุทธศาสนา กับ แนวโน้มโลกยุคใหม่ : วิถีศรัทธา
 บารวียุคสู่อารยธรรมร่วมสมัย” “Buddhism and New Global Trends : The Footprint of Khrua Sriwichai Towards
 Contemporary Civilization”

“การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักผล ๔ ของบุคลากร
 เทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน”

หลักบริการ

ด้านการมีความยิ้มแย้มแจ่มใส

- มีความเป็นกัลยาณมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความอบอุ่นใจ

ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีช่องทางการร้องเรียน ให้บริการอย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาตรงตามความต้องการของประชาชน

ด้านการแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติยกย่อง

ผู้รับบริการอยู่เสมอ

- ให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ให้เกียรติผู้รับบริการช่วยเหลือประชาชนอย่างเอื้ออาทร สร้างความเชื่อมั่นกับประชาชนว่าเป็นบริการที่ได้ประโยชน์สูงสุด

ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ

- แนะนำและให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา ให้บริการอย่างคุ้มค่า เอาใจใส่และไม่ละเลยต่อการให้บริการ แสดงออกถึงการให้บริการที่น่าเชื่อถือ

ด้านการรักษาภาพลักษณ์ให้องค์กรอยู่ตลอดเวลา

- เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีความรับผิดชอบต่อการบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม พุดจาสุภาพ

ด้านการเป็นผู้มีความสุภาพอ่อนโยน สุภาพ มีกิริยามารยาทดี

- มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีการให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ต้อนรับประชาชนอย่างอบอุ่น ให้บริการอย่างซื่อตรง ไม่มีความขี้ขลาดและไม่เกิดความเสียหาย

ด้านการมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง

- ทักทายประชาชนก่อนเสมอ ให้บริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และยึดประโยชน์สูงสุดของประชาชน

การให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง

- เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีบุคลิกที่ดี เป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้รับบริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์

พระธรรม (ผล ๔)

ปัญญาผล ความฉลาดรอบรู้
 วิริยผล ความขยันหมั่นเพียร
 อหิงสาผล การประพฤติตนดี
 สังคหผล ความมีมนุษยสัมพันธ์ดี

การเสริมสร้างและพัฒนาด้านการให้บริการ

“เทศบาลตำบลเวียงยองมีการให้บริการประชาชน
 อย่างเท่าเทียมทั่วถึง โดยนำนวัตกรรมทันสมัยมาใช้
 เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ”

แผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ที่มา: สังเคราะห์โดยผู้วิจัย

แผนภาพองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากแผนภาพองค์ความรู้จากการวิจัยการเสริมสร้างการให้บริการตามหลักผล 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน สรุปได้ว่า

หลักการให้บริการประกอบไปด้วยหลัก 7 ด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีข้อค้นพบที่สำคัญ คือ 1. ด้านการยิ้มแย้มแจ่มใส ควรมีความเป็นกัลยาณมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี 2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ให้บริการอย่างรวดเร็ว 3. ด้านการให้เกียรติยกย่องผู้รับบริการอยู่เสมอ ควรให้บริการอย่าง

เท่าเทียมเสมอภาค เป็นธรรม ให้เกียรติผู้รับบริการ 4. ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ควรแนะนำ และให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา 5. ด้านการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ตลอดเวลา ต้องมีความรู้ในการให้บริการ มีความมานะพยายาม มีความรับผิดชอบ พุดจาสุภาพ 6. ด้านการสุภาพ อ่อนโยน ควรมีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 7. ด้านการกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ควรทักทายประชาชนก่อนเสมอ ให้บริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ ให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และยึดประโยชน์สูงสุดของประชาชน

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ หลักพละ 4 สามารถนำมาเป็นหลักการหรือแนวทางในการเสริมสร้างการให้บริการ ดังนี้ 1. ปัญญาพละ ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีความรู้ในเรื่องที่บริการ องค์กรต้องวางแผนให้ถูกกับงานเพื่อสอดคล้องกับแผนการทำงาน เป็นไปตามความต้องการของประชาชน ควรส่งเสริมบุคลากรให้แสดงความรู้ความสามารถให้มากขึ้น 2. วิริยะพละ บุคลากรต้องมีความพยายามตั้งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีความอดทนสูง ตรงต่อเวลา ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ มีความพากเพียร 3. อดิวิชพละ ต้องทำตามระเบียบ มองความเดือดร้อนของประชาชน ต้องเคารพกฎ ระเบียบ 4. สังคหพละ ทาน ผู้ให้บริการต้องให้ความรู้ คำแนะนำ การอธิบายแก่ประชาชน ปิยวาจา ต้องมีจิตสาธารณะ ให้เกียรติผู้อื่น พุดจาไพเราะ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการรับบริการ อตถจริยา การให้การช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ เต็มใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชน เป็นหลัก สมานัตตา ให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามระเบียบ และมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

สรุป

การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพละ 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ให้บริการอย่างรวดเร็ว เท่าเทียมเสมอภาค เป็นธรรม ให้เกียรติผู้รับบริการ ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา บุคลากรต้องมีความรู้ในการให้บริการ มีความมานะพยายาม มีความรับผิดชอบต่อการบริการอย่างถูกต้อง พุดจาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ควรทักทายประชาชนก่อนเสมอ ให้บริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ และยึดประโยชน์สูงสุดของ

ประชาชน โดยนำหลักผล 4 มาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างการให้บริการ ด้านปัญญาพละ บุคลากรต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีความรู้ในเรื่องที่บริการ ด้านวิริยะพละ ต้องมีความพยายาม มีความอดทนสูง ตรงต่อเวลา ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ มีความ پاکเพียร ด้านอนวัชพละ ต้องทำตามระเบียบ ต้องเคารพกฎ ระเบียบ ด้านสังคหพละ ต้องให้ความรู้ คำแนะนำ การอธิบายแก่ประชาชน ต้องมีจิตสาธารณะ ให้เกียรติผู้อื่น พุดจาไพเราะ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการรับบริการ ให้การช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ เต็มใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก ให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงยอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นเทศบาลตำบลเวียงยองสามารถนำข้อมูลที่ได้ในการศึกษานำไปปรับปรุงการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับทุกกลุ่มอาชีพ เพื่อตรงตามความต้องการของประชาชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักผล 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ในด้านวิริยะพละ เพื่อให้บุคลากรมีความพยายามตั้งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีความอดทนสูง ตรงต่อเวลา ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ มีความ پاکเพียร ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีความอดทนอดกลั้นในการรับฟัง รวมถึงการควบคุมอารมณ์ มีสติคิดก่อนพูดทุกครั้ง ควรมีการเสริมสร้างปลูกฝัง

จิตสำนึกบุคลากรในองค์กร ให้ปฏิบัติงานด้วยจิตอาสาในการช่วยเหลือประชาชน ให้บริการด้วยความ
เต็มใจ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการวางตนในฐานะผู้ให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ความสามารถในการให้บริการการเสริมสร้าง
หลักธรรมที่สำคัญ คือ การเสริมสร้างและการพัฒนาด้านการให้บริการ “เทศบาลตำบลเวียงยองมีการ
ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ทัวถึง โดยน่านวัตกรรมทันสมัยมาใช้ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ”
สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ การให้บริการประชาชน โดยใช้
หลักธรรมอื่นนอกจากหลักพละธรรม เช่น อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุธรรม เป็นต้น ควรมีการศึกษา
เปรียบเทียบรูปแบบด้านการให้บริการขององค์กรภาคเอกชน และองค์กรภาครัฐ

References

- ข้อมูลจากงานเลือกตั้ง (สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงยอง) ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2564.
- เกษ อนุกุลโกครัตน์, “ภาวะผู้นำตามหลักพละ 4”,พุทธจักร ปีที่ 69 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ณภัทร ปิณฑรัตน์ “คุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักพละ 4 ในธุรกิจประกันภัย”,วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
,2555.
- ดุสดี เกษมมงคล, “ความพึงพอใจของผู้ใหญ่ทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6กรุงเทพมหานคร”ปริญญาณิพนธ์,
(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 2556.
- ปรีชา ศรีสุข (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์
จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัมหาจุฬาล
งกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมนุญชีวิต พุทธจริยธรรมเพื่อชีวิตที่ดีงาม, พิมพ์ครั้งที่ 57,
นนทบุรี : พิมพ์การพิมพ์,2546.
- พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุดดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก
สังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้องจังหวัด

ขอนแก่น”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2557.

รุ่งทิวา เฝ่าวณิช, และพินัย วิถีสวัสดิ์ “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี”, *วิทยานิพนธ์*. (สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ) 2561.

สิน พันธุ์พินิจ, *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*, กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิง จำกัด, 2547.
สุรวิทย์ ศิริโกการภิรมย์, *การวิจัยทางการศึกษา*, (ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, 2546.

สุรรัตน์ ทองจันทร์. (2556). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. *การค้นคว้าอิสระ. มหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์* (การจัดการภาครัฐและเอกชน) มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภชัย โพธิ์, “ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน” *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2558.

สุภาภรณ์ คณะเวทย์, “ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคาม”, *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*. 2559.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

อภินันต์ จันตะนี, *การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยทางธุรกิจ*, คณะวิทยาการจัดการ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549.