

Scan

**การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับ
เทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง**

นายสถาพร ทองจีน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2550

**The Comparative Analysis of Management Administration Readiness in Terms
of People Services According to the Morality Guideline Between the Paknum
and the Ngoa Subdistrict Municipalities in Ranong Province**

Mr.Sathaporn Tongjeen

**A thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง

ชื่อและนามสกุล นายสถาพร ทองจีน

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปกล้า

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ อุดร ต้นตีสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่... 21 ...เดือน... สิงหาคม..... พ.ศ. 2551...

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง
ผู้วิจัย นายสถาพร ทองจีน ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ (1) ความพร้อมในการบริหารจัดการ (2) ปัญหา และ (3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง แนวทางคุณธรรมซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ การรักษาความลับ การรู้จักข่มใจตนเอง ความอดทน การละความชั่ว การเสียสละ ความเมตตา ความสามัคคี ความสุจริต ความเที่ยงธรรม และการส่งเสริมคนดี ได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.91 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,112 คน แบ่งเป็น พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ รวมทั้งประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามซึ่งเก็บรวบรวมคืนมาได้ 1,022 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 91.90 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,112) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้คอมพิวเตอร์ และสถิติที่นำมาใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาเปรียบเทียบ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า (1) ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมทั้ง 10 ด้านของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง อยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัญหาที่สำคัญของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ เทศบาลขาดความพร้อมในการสนับสนุนพนักงานเทศบาลในเรื่องประสิทธิภาพและคุณธรรม (3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่สำคัญของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ เทศบาลควรนำการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมมาใช้ในหน่วยงาน รวมทั้งควรกำหนดเป้าหมายเชิงคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดความต้องการ และการกำหนดเป้าหมายของบริการให้ชัดเจน

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน แนวทางคุณธรรม

Thesis title: The Comparative Analysis of Management Administration Readiness in Terms of People Services According to the Morality Guideline Between the Paknum and the Ngoa Subdistrict Municipalities in Ranong Province

Researcher: Mr. Sathaporn Tongjeen; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis Advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic Year: 2007

ABSTRACT

The purposes of this study were to comparatively analyze (1) the management administration readiness, (2) the problems, and (3) the procedures of development readiness in management administration in terms of public services according to the Morality Guideline between the Paknum and the Ngoa Subdistrict Municipalities in Ranong Province. The Guideline comprised of 10 factors was applied as the conceptual framework of this study; namely, keeping promises, self-restraint, tolerance, refraining from doing bad deeds, sacrifice, kindness, unity, honesty, fairness, and supporting decent people.

This study was a survey research using questionnaires as instrument which had been pre-tested and checked for validity, and reliability at 0.91 level. Samples of 1,112 consisted of political and non-political municipality officers as well as residents in service areas of the Paknum and the Ngoa Subdistrict Municipalities. The questionnaires were retrieved at the amount of 1,022 (91.90%). Computer and statistics of percentage, mean, standard deviation, and t-test were employed.

According to the opinions of the samples, the comparative study results showed that (1) the readiness of management administration in terms of people services according to the Morality Guideline of 10 factors, was at the moderate level; (2) the most important problem of both municipalities was the lack of readiness in supporting officers regarding efficiency and morality; and (3) the important procedure of development of management administration readiness in terms of people services was both municipalities should apply the management administration according to the Morality guideline in their organization management, and should identify qualitative goals of public services, especially the identification of needs and definite service goal.

Keywords: Management administration, People services, the Morality Guideline

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง” ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปกกล้า และอาจารย์อุคร ตันติสุนทร ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ด้วยดีตลอดมา ส่งผลให้การทำรายงานศึกษาค้นคว้าสำเร็จสมบูรณ์ สามารถนำเสนอเพื่อประโยชน์ในปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน เพื่อนักศึกษา MPA1, MPA2 และ MPA3 ที่ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมา และที่จะลืมขอบพระคุณเสียไม่ได้สำหรับผู้ที่อนุญาตและยินยอมพร้อมให้การสนับสนุนกับผู้ศึกษาด้วยดีตลอดมา คือ (1) คุณประยูร บัวสุวรรณ นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำ (2) คุณเดือนใจวินการ ปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำ (3) คุณชนธิช อีวตักสาน นายกเทศมนตรีตำบลหวาง (4) คุณวิยะดา หาญสูรราชกูร์ ปลัดเทศบาลตำบลหวาง (5) พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวางทั้ง 2 แห่ง ทุก ๆ ท่าน และ(6) คุณวิสิทธิ์ ลักษณิยานนท์ ปศุสัตว์จังหวัดระนอง รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดระนองทุกท่าน

ท้ายสุด ผู้ศึกษาขอมอบความดีและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้แด่คุณแม่ พ่อตา และพี่สาว ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่และสมาชิกครอบครัวของผู้ศึกษา โดยเฉพาะภรรยาและบุตรทั้ง 3 คน ผู้เป็นแรงผลักดันในความสำเร็จครั้งนี้ รวมทั้งพี่น้องประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนองทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สถาพร ทองจีน

มกราคม 2551

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ณ |
| สารบัญภาพ..... | ด |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 2 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 6 |
| ข้อจำกัดในการวิจัย..... | 10 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 10 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 13 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 15 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน..... | 15 |
| แนวคิดเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม (ตัวแปรอิสระ)..... | 25 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาล (ตัวแปรตาม)..... | 31 |
| แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาล..... | 32 |
| ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำกับ เทศบาลตำบลหวางในเชิงเปรียบเทียบ..... | 38 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 44 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 44 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 50 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 55 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 56 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ระยะเวลาการทำวิจัย..... | 56 |
| แผนการดำเนินงาน..... | 56 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 58 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 60 |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม..... | 64 |
| ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมจาก กลุ่มตัวอย่าง..... | 162 |
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 180 |
| สรุปการวิจัย..... | 180 |
| อภิปรายผล..... | 198 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 227 |
| บรรณานุกรม..... | 237 |
| ภาคผนวก..... | 242 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 252 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว..... | 8 |
| ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว..... | 42 |
| ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ | 46 |
| ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ จำแนกตามประเภทของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 48 |
| ตารางที่ 3.3 เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว..... | 49 |
| ตารางที่ 3.4 แผนการดำเนินงาน..... | 57 |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลปากน้ำ (n=519) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... | 60 |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหงาว (n=503) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... | 61 |
| ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบจำนวนและค่าร้อยละระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำ (n=519) กับเทศบาลตำบลหงาว (n=503) ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... | 63 |
| ตารางที่ 4.4 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความสัจ..... | 65 |
| ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความสัจ..... | 67 |
| ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง..... | 68 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน..... | 92 |
| ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน..... | 93 |
| ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการรักษาความสัจ..... | 94 |
| ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง..... | 97 |
| ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวความอดทน..... | 99 |
| ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว..... | 101 |
| ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสียสละ..... | 103 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

| | |
|--|-----|
| ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา | 105 |
| ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี | 107 |
| ตารางที่ 4.33 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต | 109 |
| ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม | 111 |
| ตารางที่ 4.35 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี | 113 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน..... | 115 |
| ตารางที่ 4.37 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกตามปัญหา 10 ด้าน..... | 117 |
| ตารางที่ 4.38 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามปัญหา 10 ด้าน..... | 124 |
| ตารางที่ 4.39 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามปัญหา 10 ด้าน..... | 131 |
| ตารางที่ 4.40 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรมทั้ง 10 ด้าน..... | 142 |
| ตารางที่ 4.41 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรมทั้ง 10 ด้าน..... | 147 |
| ตารางที่ 4.42 ค่าสถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทาง การพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน..... | 152 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.43 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของ ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ..... | 158 |
| ตารางที่ 4.44 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของ ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว..... | 159 |
| ตารางที่ 4.45 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำ กับเทศบาลตำบลหางว..... | 161 |
| ตารางที่ 4.46 ค่าสถิติสรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อหนึ่ง ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ และสอง แนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางว ในจังหวัดระนอง..... | 169 |
| ตารางที่ 4.47 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางว ในจังหวัดระนอง..... | 175 |
| ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหางว ในจังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา..... | 183 |
| ตารางที่ 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหางว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน..... | 184 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 5.3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | 189 |
| ตารางที่ 5.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบล ปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | 195 |
| ตารางที่ 5.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบล ปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง | 198 |
| ตารางที่ 5.6 สรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง | 200 |
| ตารางที่ 5.7 สรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ภาพรวม แนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง | 226 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ..... | 4 |
| ภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม..... | 5 |
| ภาพที่ 2.1 หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ..... | 28 |
| ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางคุณธรรมจัดแบ่งตามหลักการสำคัญ ของการบริหารการพัฒนาตามแนวทางคุณธรรม..... | 29 |
| ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของเทศบาลตำบลปากน้ำ..... | 39 |
| ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม..... | 55 |
| ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน..... | 163 |
| ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการ พัฒนาที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้..... | 216 |

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารชุมชนเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารประเทศในระดับท้องถิ่น สำหรับประเทศไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเขตชุมชนเมือง ที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบันเกือบ 75 ปีแล้วซึ่งได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมและพัฒนาไปตามยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลงตามระบบการเมืองการปกครองและกระแสโลกาภิวัตน์โดยสรุป ดังนี้

พ.ศ. 2476 คณะราษฎรได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลในครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลและได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าวเป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481, พ.ศ. 2483 และ พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมดและมีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นระยะ ๆ

พ.ศ. 2541 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเทศบาลดังกล่าวให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ในหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น และยังมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543

จังหวัดระนองเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีเทศบาลทั้งหมดรวม 6 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลเมือง 1 แห่ง และเทศบาลตำบล 5 แห่ง ดังนี้ (1) เทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง (2) เทศบาลตำบลหงาว อำเภอเมือง (3) เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง (4) เทศบาลตำบลน้ำจืด อำเภอกระบุรี (5) เทศบาลตำบลละอุ่น

อำเภอละอุ่น และ (6) เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ โดยเทศบาลตำบลทั้ง 5 แห่งนั้น ได้ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และดำเนินการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมาเกือบ 8 ปีเต็ม ผู้ศึกษาเป็นข้าราชการอยู่ในส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดระนอง กรมปศุสัตว์ ได้มีความสัมพันธ์หรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการบูรณาการงานของเทศบาลในจังหวัดระนองทุกเทศบาล โดยเฉพาะงานด้านแผนงานการควบคุมป้องกันโรคระบาดสัตว์ รวมถึงแผนงานด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ ทำให้มีโอกาสปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและเข้าใจการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดระนองมากพอสมควร ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงหรือความเจริญก้าวหน้าที่เกิดขึ้นในบ้านเมืองและท้องถิ่นทุกระดับอย่างรวดเร็วฉับพลัน บางครั้งสับสนไร้ทิศทางทำให้การเจริญด้านวัตถุได้ซึมซับและเข้ามาแทนที่ความเจริญด้านจิตใจในทุกท้องถิ่น ในเวลาเดียวกัน เท่าที่ผ่านมาการบริหารจัดการของเทศบาลที่บุคคลหรือหน่วยงานนำมาใช้จะเน้นความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจ ความทันสมัย การเพิ่มรายได้ ที่ล้วนเป็นการเน้นหรือให้ความสำคัญกับด้านวัตถุเพิ่มมากขึ้น ย่อมทำให้ความเจริญด้านจิตใจของเทศบาลหรือพนักงานเทศบาลยิ่งลดน้อยลงไป พร้อมกับก่อให้เกิดปัญหาสำคัญในชาติบ้านเมืองและในท้องถิ่นซึ่งรวมทั้งในเขตพื้นที่ของเทศบาลในจังหวัดระนองด้วย เช่น ปัญหานักร้ายบั้งหลวง ปัญหายาเสพติด ปัญหาเศรษฐกิจ ตลอดจนปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาล เห็นตัวอย่างได้จากการที่ประชาชนตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของวัตถุนิยมและบริโภคนิยม มีหนี้สิน แกร่งแย่งแข่งขันและเบียดเบียนกันมากขึ้น สำหรับสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้น คือ การขาดความพร้อมในการบริหารจัดการด้านคุณธรรม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง” โดยนำ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ การศึกษาครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งเป็น 3 ข้อ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมในเชิงเปรียบเทียบระหว่างเทศบาล 2 แห่ง โดยข้อมูลที่จะได้รับนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact)

2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาล 2 แห่ง ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาถือว่าเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงในอดีตและปัจจุบัน อันจะใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการเสนอแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ทั้งของกลุ่มตัวอย่างและผู้ศึกษา

2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะได้ทราบและเข้าใจแนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาล 2 แห่ง โดยนำความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่งมาเปรียบเทียบกัน การกำหนดวัตถุประสงค์เช่นนี้จะมีส่วนช่วยให้การศึกษาในครั้งนี้มีความครอบคลุม และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความพร้อมในข้อนี้ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นสำหรับอนาคต โดยหลังจากได้ศึกษาข้อมูลในอดีตและปัจจุบันผ่านมาแล้ว ผู้ศึกษาก็จะนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการทำนายหรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาความพร้อมในอนาคตต่อไป

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

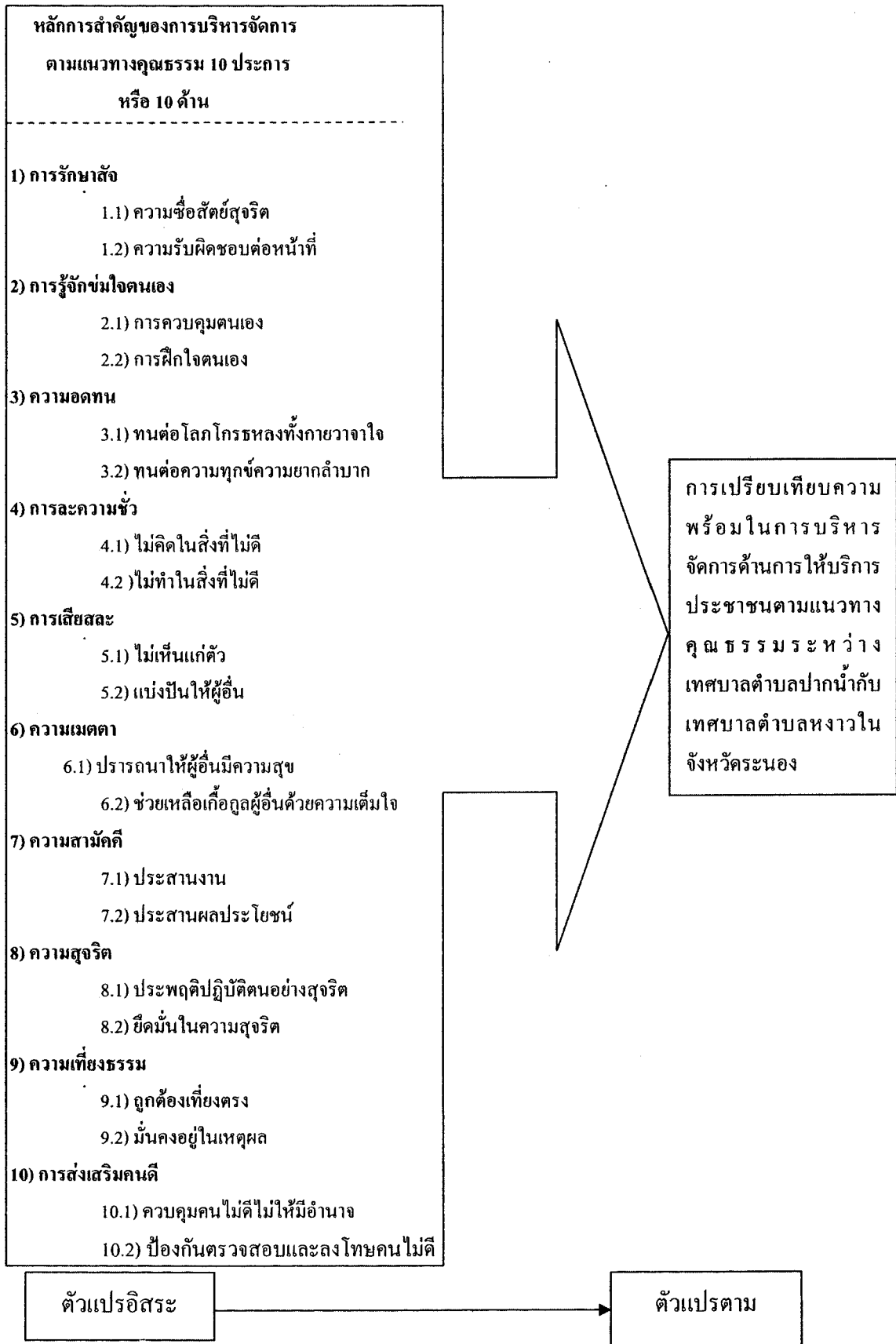
ผู้ศึกษาได้นำ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 26-34) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดให้ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” หรือ 10 ด้านเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) การรักษาความสัตย์ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) การละความชั่ว (5) การเสียสละ (6) ความเมตตา (7) ความสามัคคี (8) ความสุจริต (9) ความเที่ยงธรรม และ

(10) การส่งเสริมคนดี ส่วน “การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง” เป็นตัวแปรตาม

หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวคุณธรรม 10 ประการ หรือ 10 ด้าน และกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงไว้ในภาพที่ 1.1 และภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.1 หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ



ภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สำหรับเหตุผลที่นำ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” มาเป็นกรอบแนวคิดนั้น เพราะผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนในด้านคุณธรรมถึง 10 ด้าน นอกจากนั้น ยังเป็นกรอบแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับด้านจิตใจซึ่งทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศด้วย อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดใด ลักษณะหรือรูปแบบใด ย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอ ไม่น่าจะน้อย กรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในครั้งนี้ก็เช่นกัน ย่อมมีข้อจำกัดและไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด สำหรับข้อจำกัดของกรอบแนวคิดนี้ คือ เป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับจิตใจหรือจิตวิญญาณของมนุษย์ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพของชุมชน สังคม ตลอดจนสภาพทางการเมืองการปกครองและการบริหารจัดการ กระนั้นก็ตาม กรอบแนวคิดนี้ก็สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพของชุมชน สังคม ตลอดจนการเมืองการปกครองและการบริหารจัดการในปัจจุบันอย่างยิ่ง เพื่อจะได้นำมาถ่วงดุลกับสภาพในปัจจุบันที่เน้นด้านวัตถุนิยมมากเกินไป

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อม ปัญหา และแนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน ระหว่างเทศบาลตำบล 2 แห่ง ในจังหวัดระนอง ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยและตามกรอบแนวคิดสำคัญดังกล่าวแล้วข้างต้น แต่ไม่ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านเนื้อหาในครั้งนี้ ได้แบ่งการนำเสนอเป็น 5 บท ในแต่ละบทมีสาระสำคัญ ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ครอบคลุมกระบวนการศึกษาทางวิชาการอย่างเป็นระบบ รวม 7 หัวข้อ เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัย หนังสือ บทความและสิ่ง

ตีพิมพ์ต่าง ๆ ในเรื่องแนวคิดของการบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะ และการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม เป็นต้น

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย หมายถึง ระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งกล่าวถึงวิธีการหรือกระบวนการที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็น เพื่อจะนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง ในจังหวัดระนอง นอกจากนั้น ยังมีภาคผนวกและบรรณานุกรมด้วย

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

เหตุผลที่เลือกศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาวเพราะเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันในหลายด้าน และมีความแตกต่างกันในบางด้าน ซึ่งน่าจะนำมาศึกษาเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม สำหรับส่วนที่มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันและส่วนที่มีความแตกต่างกันของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง นั้นได้แสดงไว้ในตารางที่ 1.1 ดังนี้

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว

| ความเหมือนและความแตกต่าง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
|--|--|--|
| 1. ความเหมือนหรือความคล้ายคลึงกัน | | |
| 1.1 ความเป็นมา | - ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 | - ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 |
| 1.2 ขนาดพื้นที่ | - มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 1.92 ตารางกิโลเมตร | - มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 1.84 ตารางกิโลเมตร |
| 1.3 จำนวนประชากร | - มีประชากร จำนวน 3,004 คน | - มีประชากร จำนวน 2,435 คน |
| 1.4 รายได้ | - มีรายได้ในปีงบประมาณ 2549 จำนวน 25,353,326 บาท | - มีรายได้ในปีประมาณ 2549 จำนวน 25,220,861 บาท |
| 2. ความแตกต่างกัน | | |
| 2.1 สภาพสังคม | - เป็นสังคมธุรกิจการค้าด้านการประมงโดยค้าขายกับประเทศพม่า | - เป็นสังคมกึ่งเกษตรและการท่องเที่ยว |
| 2.2 ศาสนา วัฒนธรรม | - ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ 98% เป็นอิสลาม ประมาณ 2% ไม่มีประเพณีเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น | - ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ 90% เป็นอิสลาม 10% มีงานประเพณีสวดกลางบ้านคล้าย การสะเดาะเคราะห์ |
| 2.3 อาชีพ | - ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย | - ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร บริการการท่องเที่ยว และรับจ้างทั่วไป |
| 2.4 รายได้เฉลี่ย | - รายได้เฉลี่ยประชากร ประมาณ 92,573 บาท/คน/ปี | - รายได้เฉลี่ยประชากร ประมาณ 34,369 บาท/คน/ปี |

ที่มา : แผนพัฒนา 3 ปี เทศบาลตำบลหงาว (ปีพ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2551)

: แผนพัฒนา 3 ปี เทศบาลตำบลปากน้ำ (ปีพ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2551)

4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1 ประชากร หมายถึง ประชาชนเป้าหมายของการศึกษาคั้งนี้ทั้งหมด ในที่นี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ประเภทที่หนึ่ง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ จำนวน 105 คน

2) ประเภทที่สอง ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง จำนวน 5,439 คน

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท จำนวน 5,544 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้ที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นเดียวกับประชากร

1) ประเภทที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ จำนวน 96 คน

2) ประเภทที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง จำนวน 1,016 คน

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท จำนวน 1,112 คน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท ที่เป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ จำนวน 96 คน และกลุ่มตัวอย่างในส่วนของประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง จำนวน 1,016 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 96% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.04

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท มีดังนี้

ประเภทที่หนึ่ง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เหตุผลที่เลือกเพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างภายในเทศบาลที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลอย่างมาก

ประเภทที่สอง ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เหตุผลที่เลือกเพราะเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ และเป็นผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลจึงทำให้การศึกษาคั้งนี้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาคั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับผลประโยชน์และความต้องการของประชาชน

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัย รวม 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อของขอบเขตการวิจัยข้างต้น ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ศึกษาข้อมูลที่เป็นอดีตและปัจจุบัน เช่น ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ รวมทั้งข้อมูลที่เป็นอนาคต เช่น แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการเป็นส่วนใหญ่ โดยให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลในเชิงประวัติศาสตร์เพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง เพียง 2 แห่งเท่านั้น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะพนักงานเทศบาล และประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาวเพียง 2 แห่ง เท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ยากที่จะได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแนวคิด ประสบการณ์ ความคิดเห็นและมุมมองของผู้ให้ความหมายแต่ละคน ดังนั้น เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายของคำแต่ละคำที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตรงกัน หรือไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้งทำให้ผู้ศึกษาไม่หลงประเด็น ป้องกันความสับสนและเข้าใจผิด จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดความหมายหรือนิยามศัพท์เฉพาะของคำสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไว้สำหรับแนวทางการเลือกนำคำสำคัญแต่ละคำมาเสนอไว้ในหัวข้อย่อยข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากคำสำคัญที่ปรากฏอยู่ในชื่อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย เป็นหลัก ดังนี้

6.1 การเปรียบเทียบ หมายถึง การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว

6.2 ความพร้อม หมายถึง ระดับความรู้ความสามารถ ชีตความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

6.3 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง การดำเนินงานหรือ การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบล หงาว รวมทั้งพนักงานเทศบาลของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนและส่วนรวม โดยนำการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ หรือ 10 ด้าน มาปรับใช้

6.4 การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือ การปฏิบัติงานใด ๆ ที่ตั้งมั่นเป็นประจำเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมของเทศบาลตำบลปากน้ำและ เทศบาลตำบลหงาว โดยเทศบาล และ/หรือ พนักงานเทศบาลของเทศบาลดังกล่าวนำมาใช้ในการ เปลี่ยนแปลงพัฒนาหรือสร้างความอยู่เย็นเป็นสุขให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมประกอบด้วย 10 ประการ หรือ 10 ด้าน ดังนี้

6.4.1 ด้านการรักษาความสัตย์ หมายถึง ความจริงต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติตน แต่สิ่งที่เป็นธรรมเป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและแก่ส่วนรวม โดยปฏิบัติงานหรือบริหารจัดการด้วย ความจริงใจ ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีความรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่ เสแสร้ง และ (2) เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์ โดย ส่วนรวม

6.4.2 ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง หมายถึงการควบคุมตนเองได้ในเวลาที่มีสิ่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมากระทบ และสามารถฝึกใจตนเองให้อยู่ในความนึกคิดที่เป็นสัจย์ เป็นจริง และไม่หวั่นไหวในทางที่ไม่ดีงาม ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเอง ขณะให้บริการประชาชน และ (2) เทศบาล มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่ ดีงามที่มากระทบ

6.4.3 ด้านความอดทน หมายถึง การอดทนต่อ โลก โกรธ หลง ทั้งกายวาจาใจ การทนต่อความยากลำบาก ไม่ท้อถอย ไม่หมดกำลังใจกำลังใจที่จะดำเนินชีวิต และไม่ปล่อยให้สิ่ง ที่ไม่ดีไม่งามมาครอบงำ ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาล มีความพร้อมต่อความยากลำบากและไม่ท้อถอยในการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และ (2) เทศบาล มีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดีงามเข้ามา ครอบงำในการให้บริการประชาชน

6.4.4 ด้านการละความชั่ว หมายถึง การไม่กระทำไม่คิด ในสิ่งที่ไม่ดี ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน และ (2) เทศบาลมี ความพร้อมที่จะไม่ละเว้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

6.4.5 ด้านการเสียสละ หมายถึง การละความเห็นแก่ตัว การแบ่งปันผู้อื่นในสิ่งที่ควรให้เพื่อความสุขและประโยชน์ของส่วนรวม ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ(2) เทศบาลมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม

6.4.6 ด้านความเมตตา หมายถึง ความปรารถนาดีให้ผู้อื่นมีความสุข การรู้จักคิด พูด ทำด้วยความเมตตา มุ่งดีมุ่งเจริญต่อกัน รวมถึงการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนา ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข และ (2) เทศบาลมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

6.4.7 ด้านความสามัคคี หมายถึง การที่แต่ละคนร่วมมือร่วมใจกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงานประสานประโยชน์ ใฝ่งานที่ทำสำเร็จทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่น และประเทศชาติ ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน และ(2) เทศบาลมีความพร้อมในการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน

6.4.8 ด้านความสุจริต หมายถึง การที่บุคคลประพฤติปฏิบัติตนหรือยึดมั่นอย่างสุจริตในกฎกติกาและระเบียบแบบแผน โดยเท่าเทียมกัน เสมอกัน โดยสุจริตทั้งในความคิด การพูด และการกระทำ ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน และ (2) เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมเสมอกัน

6.4.9 ด้านความเที่ยงธรรม หมายถึง การที่บุคคลพยายามทำความคิดความเห็นของตนให้ถูกต้อง เที่ยงตรงและมั่นคงอยู่ในเหตุผล ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม และ (2) เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคง มีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ

6.4.10 ด้านการส่งเสริมคนดี หมายถึง การส่งเสริมคนที่มีคุณภาพและคุณธรรมให้เข้ามาอยู่ในตำแหน่งบริหารจัดการและยกย่องคนดี ในเวลาเดียวกันก็ควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจรวมทั้งคอยป้องกัน ตรวจสอบ และลงโทษคนไม่ดี ตัวอย่างเช่น (1) เทศบาลมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาล ที่ปฏิบัติงาน ดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ (2) เทศบาลมีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาล ที่ทำความผิด

6.5 การบริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติราชการ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาวทั้งในเชิง ประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์สำคัญของการบริการ คือ ต้องทำให้ประชาชนเข้าใจ เกิด ความพึงพอใจ และสนับสนุนการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว

6.6 เทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว หมายถึง เทศบาลตำบลที่อยู่ใน จังหวัดระนอง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าจะเกิดประโยชน์หลายประการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยความรู้ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้รับสามารถนำไปใช้ในลักษณะต่าง ๆ ได้ สำหรับองค์ความรู้ใหม่หรือความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจาก การศึกษาครั้งนี้ คือ การได้ทราบและเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลตำบล ทั้ง 2 แห่ง ในจังหวัดระนองในเชิงเปรียบเทียบ โดยใช้ กรอบแนวคิด คือ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ”

7.2 ประโยชน์ทางวิชาการ

7.2.1 หน่วยงานเทศบาลตำบลและพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดระนอง และ จังหวัด อื่น ๆ สามารถนำองค์ความรู้ใหม่และความรู้ทางวิชาการ ไปใช้ในการพัฒนาความรู้ทาง วิชาการด้านการบริหารจัดการ

7.2.2 สถาบันการศึกษาของภาครัฐและเอกชน สามารถนำองค์ความรู้ใหม่และความรู้ทางวิชาการ เช่น การศึกษาวิจัยไปใช้ในด้านการเรียนการสอน และการวิจัย

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

7.3.1 หน่วยงานเทศบาลตำบลและพนักงานเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง สามารถ ทราบและเข้าใจความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งนี้ ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจหรือองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานหรือความ พร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง

7.3.2 หน่วยงานภาครัฐ ข้าราชการ และพนักงานเทศบาลจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด คือ ประชาชน ชุมชน สังคมอยู่เย็นเป็นสุข และประเทศชาติเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

7.3.3 ในส่วนของประชาชน จะได้รับประโยชน์โดยนำความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการในเชิงเปรียบเทียบไปใช้ในการแสดงความคิดเห็นหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบเทศบาล

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง” ผู้ศึกษาได้ ศึกษาค้นคว้าแนวคิด และหลักการจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ สร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผล และเสนอแนะ สำหรับแนวคิดที่จะนำเสนอในบทนี้ครอบคลุมใน 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาล (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวางในเชิงเปรียบเทียบ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบล หวาง ในจังหวัดระนอง ในเชิงเปรียบเทียบ สำหรับในหัวข้อนี้ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การศึกษาในหัวข้อนี้จะครอบคลุมการศึกษาความหมายของการบริหารจัดการ โดยจัดลำดับการนำเสนอเรียงตามปีเก่าที่สุดถึงปีล่าสุด เริ่มจากนักวิชาการไทยและตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร
2. ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 5) ในปี พ.ศ. 2548 ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐและ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานหรือกระบวนการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การลงมือปฏิบัติงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy plan program project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 22-23) ในปี พ.ศ. 2549 ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและกระบวนการ” ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การมีขั้นตอนในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบก็ได้ กล่าวคือ หากการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การจัดการนโยบาย (Policy) (2) การจัดการอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การจัดการคุณธรรม (Morality) (4) การจัดการที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัด

องค์การ (Organizing) (7) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า แฟมส์-โพสคอร็บ (PAMS-POSDCoRB)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ในบทความ เรื่อง แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ ค้นคืนวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ ดังนี้

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงของหน่วยงาน และ/หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น

1. การบริหารนโยบาย (Policy)
2. การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority)
3. การบริหารคุณธรรม (Morality)
4. การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)
5. การวางแผน (Planning)
6. การจัดองค์การ (Organizing)
7. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)
8. การอำนวยการ (Directing)
9. การประสานงาน (Coordinating)
10. การรายงาน (Reporting)
11. การงบประมาณ (Budgeting)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ในบทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหารการจัดการ การบริหารการพัฒนาและการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com> กล่าวว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โพสคอร็บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และ ลินดอล เออร์วิก (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ

เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคล์ (POCCC)

จากแนวคิดและความหมายการบริหารจัดการของผู้รู้และนักวิชาการข้างต้น ผู้ศึกษาวิเคราะห์ความหมายของการบริหารจัดการ ได้ว่า ผู้รู้และนักวิชาการอื่นให้ความหมายของการบริหารจัดการยังไม่ครอบคลุมทั้งระบบ แต่วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการครอบคลุมทั้งระบบ ที่เรียกว่า “กระบวนการบริหารจัดการ” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า แพมส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายของการบริหารจัดการในการศึกษาครั้งนี้ว่า หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว รวมทั้งพนักงานเทศบาลของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชน และเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวม โดยนำการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ หรือ 10 ด้าน ซึ่งจะได้นำเสนอต่อไปมาปรับใช้โดยประกอบด้วย (1) การรักษาความสัตย์ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) การละความชั่ว (5) การเสียสละ (6) ความเมตตา (7) ความสามัคคี (8) ความสุจริต (9) ความเที่ยงธรรม และ (10) การส่งเสริมคนดี

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

คณะกรรมการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา (2540: 17) รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชนโดยรัฐ” พบว่า การให้บริการประชาชนโดยรัฐในประเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการของหน่วยงานฝ่ายบริหารเกือบทั้งสิ้น สำหรับการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานฝ่ายตุลาการนั้น เมื่อพิจารณาแล้วจะมีลักษณะเป็นการให้บริการประชาชนเหมือนหน่วยงานฝ่ายบริหารเช่นเดียวกัน โดยเน้นในเรื่องการให้บริการทางตุลาการศาล เช่น การยื่นฟ้อง ยื่นคำร้อง การขอประกันตัว การขอรับหลักทรัพย์และเงินวางศาลคืนจากศาล เป็นต้น ส่วนการให้บริการของหน่วยงานฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขานุการวุฒิสภายังมิได้ มีหน้าที่ในการจัดบริการแก่ประชาชนโดยตรง

การให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายตุลาการ หากพิจารณาในภาพรวมแล้ว โดยทั่วไปเป็นการดำเนินการในอำนาจหน้าที่หรือความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ จึงอาจกล่าวได้ว่าการให้บริการประชาชนโดยรัฐนั้นเป็นการให้บริการตามกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นเรื่องของการให้อนุญาต อนุมัติ ให้ความเห็นชอบ รับรอง จดทะเบียน รับแจ้ง ยกเว้น ผ่อนผัน ขยาย

ระยะเวลา จัดทำเอกสารสำคัญที่ประชาชนต้องมี การให้สัมปทาน ตรวจสอบ ควบคุม วิเคราะห์ ตรวจสอบงานหรือสิ่งของ รับชำระหนี้ ให้คำวินิจฉัย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ กำหนด

คณะกรรมการการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา (2540: 23-26) ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับการบริการให้ประชาชนดีกว่า การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ ในรายงานฉบับนี้ คณะกรรมการการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา ให้ความสนใจเฉพาะบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจก็ตาม ทั้งนี้ การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของตน

1. ความต้องการบริการ

ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยทั่วไปแล้ว ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ

1.1 เชิงปริมาณ ได้รับบริการที่รวดเร็วเพียงพอต่อความต้องการเสียค่าใช้จ่ายน้อย ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวาง มีผู้ให้บริการมาก

1.2 เชิงคุณภาพ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรม เสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ

2. เป้าหมายของบริการ

เป้าหมายของบริการ โดยทั่วไปเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชน จำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บได้ เป็นต้น เป้าหมายเหล่านี้ยังไม่ได้สะท้อนคุณภาพของบริการซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของประชาชน

เป้าหมายหลักของการบริการซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความเข้าใจ ความพอใจ และการสนับสนุน

2.1 ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่ากระบวนการบริการเป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ต้องเตรียมหลักฐานหรือเอกสารใด หากมีปัญหาจะถามได้จากใคร หรือผู้ใดจะช่วยแก้ไขปัญหาได้

2.2 ความพอใจ ประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับบริการตามขั้นตอน กระบวนการที่รัฐจัดให้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่า ที่ทางการกำหนด ข้าราชการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจ

ช่วยเหลือ เมื่อมีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจน หากมีปัญหาข้าราชการเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการปิดความรับผิดชอบ

2.3 ความสนับสนุน ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนด ร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดไม่ข่มขู่บังคับเจ้าหน้าที่ ไม่ให้อามิสสินจ้างเจ้าหน้าที่ หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น

ประเด็นข้างต้นเหล่านี้ เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐพึงให้ความสำคัญและกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการบริการของตน

3. ผลเสียหายจากการไม่ปรับปรุงคุณภาพบริการ

หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของประชาชนโดยส่วนรวมได้ อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

3.1 ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชน ประชาชนอาจขาดความเชื่อถือต่อระบบราชการและกลไกการทำงานของรัฐ จึงเกิดการต่อต้านหรือเรียกร้องโดยไม่คำนึงถึงระเบียบและขั้นตอนใด ๆ โดยการเรียกร้องบางเรื่องอาจเป็นการเรียกร้องที่รุนแรง นอกจากนี้ประชาชนอาจไม่ร่วมมือและไม่สนับสนุนหน่วยงานของรัฐ อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเมือง และสังคมของประเทศด้วย ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การประท้วง การปิดถนน การชุมนุมเรียกร้องต่าง ๆ รวมทั้งการที่ประชาชนไม่เชื่อคำอธิบายของตัวแทนภาคราชการทั้ง ๆ ที่ภาคราชการได้มีการแสดงผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนแล้วก็ตาม

3.2 ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ หากการบริการของรัฐมีความล่าช้า ย่อมก่อความเสียหายต่อการลงทุนและโอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อโอกาสการพัฒนาประเทศโดยรวม ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การที่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ขัดขวางโครงการพัฒนาต่าง ๆ เช่น การเผาโรงงานแทนทาลัมที่ภูเก็ต เป็นต้น

3.3 ผลกระทบต่อภาคการเมือง เมื่อประชาชนขาดความเชื่อถือกลไกของรัฐก็จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและกดดันภาคการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการ หากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้การบริหารงานของประเทศเกิดความยุ่งยาก เพราะประชาชนจะเร่งรัดสิ่งที่ตนต้องการจากฝ่ายการเมืองโดยตรง เช่น กรณีการเรียกร้องของสมัชชาคนจน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงานและกลุ่มอื่น ๆ โดยไม่ยินยอมรับฟังข้าราชการ ภาคการเมืองก็ต้องเสียเวลาดำเนินการเรื่องรายละเอียดปลีกย่อยแทนที่จะดูแลด้านนโยบายเป็นหลัก นอกจากนี้ จะเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคการเมืองเข้าแทรกแซงการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น

3.4 ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม หากบริการของรัฐขาดคุณภาพก็จะย่อมเป็นเงื่อนไขที่ก่อความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น ความแตกต่างถักถั่น ในการได้รับบริการจากรัฐอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคมติดตามมา ตัวอย่างพบได้มากมาย เกี่ยวกับการช่วยเหลือเกื้อกูลพรรคพวกกันเอง หรือการให้ประโยชน์ต่อผู้ที่ให้ผลตอบแทนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

3.5 ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประเทศ ในกระแสโลกาภิวัตน์ดังที่เป็นอยู่ สถานะของประเทศไทยเป็นที่รับรู้รับทราบจากสังคมโลก มีผู้เข้ามาติดต่อและสัมผัสกับบริการของประเทศไทยทั้งที่เป็นภาครัฐด้วยตนเอง ภาคเอกชน และประชาชนจากประเทศต่าง ๆ หากบริการของรัฐไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิและความน่าเชื่อถือของประเทศไทยในวงกว้างระหว่างประเทศ และจะส่งผลต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศหรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วย ดังตัวอย่างความมั่นใจของนักลงทุนในภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ขณะนี้

4. แนวทางปรับปรุงบริการ

การปรับปรุงบริการอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบหลายวิธีการดังที่ปรากฏจากการปรับปรุงบริการของส่วนราชการในประเทศไทยเอง การปรับปรุงบริการของภาคเอกชน และการปรับปรุงบริการในประเทศอื่น ๆ ที่สำคัญได้แก่

4.1 การกำหนดมาตรฐานบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่ต้องการให้เกิดจากการบริการของรัฐ ตัวอย่างมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น กำหนดระยะเวลาการให้บริการ ปริมาณผู้ได้รับบริการ ขอบเขตพื้นที่ในการบริการ ฯลฯ และมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเหมาะสมของผลงาน การสอดคล้องกับความต้องการ ฯลฯ ในการกำหนดมาตรฐานบริการนี้หน่วยบริการต้องกำหนดดัชนีชี้วัดบริการ และประชาชนควรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานบริการด้วย

4.2 การให้ข่าวสารข้อมูล เป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ประชาชน เพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เป็นต้นว่า ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไข และมาตรฐานบริการ การให้ข่าวสารข้อมูลนั้นถือเป็นการให้บริการ โดยระบบเปิด คือ หน่วยบริการต้องมีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเอกสารทางการ การจัดทำระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อการให้บริการแก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ การจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการ การจัดทำเอกสารคู่มือผู้รับบริการเผยแพร่ การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน การแนะนำช่วยเหลือและคลี่คลายข้อสงสัยของประชาชน เป็นต้น

4.3 การปรับปรุงกฎระเบียบ เป็นการทบทวนกฎระเบียบที่เป็นอยู่ว่ายังมีความไม่เหมาะสมประการใดซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน เมื่อทบทวนแล้ว ก็

ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม จัดทำระเบียบข้อบังคับให้เป็นหมวดหมู่ มีการชำระ
กฎระเบียบให้ทันสมัย ไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ปล่อยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้
ดุลพินิจให้เหมาะสมต่อความต้องการเฉพาะรายของประชาชนแต่ละคน ลดระเบียบที่ไม่จำเป็น
กระจายบทบาทบริการให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

4.4 ปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการ เป็นการดำเนินการด้วยการจัดการ
ภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ การปรับปรุง
ระบบและกระบวนการบริการอาจดำเนินการได้หลายประการ เช่น การให้บริการจุดเดียว (ทั้งใน
ลักษณะของการให้บริการจุดเดียวในหน่วยงานเดียวกัน) การกระจายศูนย์บริการ การลดขั้นตอน
และระยะเวลาบริการ การสร้างระบบบริการแข่งขัน การเลิกบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น การ
เลิกเงื่อนไขการขออนุญาตบางเรื่อง การปรับปรุงระบบประเมินผล การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ การ
พัฒนาระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการ การพัฒนาระบบการทำงานเป็น
ทีม การกระจายอำนาจ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการสร้างองค์การแนวราบ เป็นต้น

4.5 การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากร เป็นการปรับปรุงคุณภาพของ
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการ โดยการอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะคติ จิตสำนึก และ
ทักษะในการบริการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน คู่มือคิดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง
ใกล้ชิด ประเมินผลงาน ดำเนินการต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง สร้างผลตอบแทนและประโยชน์
เกื้อกูลที่เหมาะสม เร่งรัดพัฒนาระบบการบังคับบัญชา พัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลงาน
ปกป้องสนับสนุนและให้รางวัลผู้บริการที่ดี เป็นต้น

4.6 การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการพัฒนา
และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ
ประชาชน และมีการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ที่ช่วยให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว
ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

จินตนา บุญบงการ (2545: 40) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก
และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะ
ทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดีมี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ
ความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่อย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อน โยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ในบทความ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน ว่า แนวคิดที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ขยายความได้ว่าเป็นลักษณะการเป็นลักษณะการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบการรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงาน หรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และยังหมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว และแน่นอนชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญคือ หน่วยงานหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่า “มีหน้าที่ให้บริการประชาชน” และ “ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ”

ฟิทเจอร์ลิต และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง การประเมินผลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น ๆ ด้วย และมักพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจาก

การได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุประสงค์ ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เพ็นชานสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas) (อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข, 2538: 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างถึงใน วราพรรณ สันตชนะโชค, 2540: 31) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการประชาชน ของผู้รู้และนักวิชาการข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ว่า ผู้รู้และนักวิชาการ 4 คนข้างต้น ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมพอสมควร แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงเป้าหมายของการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาจึงได้นำเอาแนวคิดของนักวิชาการอีก 2 คน คือ คณะกรรมาธิการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ให้ความหมายได้ดีและครอบคลุมถึงความต้องการบริการของประชาชนและเป้าหมายของการบริการประชาชน มาปรับใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ว่าหมายถึง การอำนวยความสะดวกหรือการปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวางทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์สำคัญของการบริการ คือ ต้องทำให้ประชาชนเข้าใจ เกิดความพึงพอใจ และสนับสนุนการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง

2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม (ตัวแปรอิสระ)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ดังนั้น ในหัวข้อนี้ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม โดยมีเนื้อหาครอบคลุม 2 หัวข้อหลัก ได้แก่ (1) ความสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม และ (2) หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม

2.1 ความสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม และแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” ได้กล่าวว่า คุณธรรมเป็นสิ่งดีงาม สำคัญ จำเป็น รวมทั้งมีประโยชน์ต่อชุมชน สังคม ประเทศชาติ และต่อการบริหารจัดการในชุมชน และได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมไว้ 10 ประการ ซึ่งบางประการมีความสัมพันธ์และอาจคาบเกี่ยวกันได้ ดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมเป็นการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับคุณธรรม โดยคุณธรรมเป็นตัวกำหนด ควบคุม หรือบังคับให้พฤติกรรมของคนเป็นไปในด้านดี หรือประพฤติดี

2. คุณธรรมเป็นตัวชี้วัดระดับความเจริญความเสื่อมของชุมชน สังคม และประเทศชาติ
3. คุณธรรมมีส่วนทำให้ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างมั่นคง เข้มแข็ง และสันติสุข
4. คุณธรรมเป็นแนวทางยุทธศาสตร์ (strategy) หรือมรรควิธี (means) ที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง (ends)
5. คุณธรรมเป็นหัวใจหรือเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาและบริหารจัดการทั้งหลาย
6. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมมีส่วนช่วยให้คนคิดดี ทำดี
7. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการเกิดความ เป็นธรรม รอบคอบ และคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก
8. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมมีส่วนช่วยทำให้ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ บริหารจัดการไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
9. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมมีส่วนทำให้เกิดความสมดุลในการ บริหารจัดการระหว่างด้านวัตถุกับด้านจิตใจ
10. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมมีส่วนสำคัญทำให้คนและบุคลากรที่มี คุณธรรมในหน่วยงานได้รับการยอมรับและยกย่องเพิ่มมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร จัดการ

2.2 หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 26-34) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” ได้กล่าวไว้ว่า จากหลักการสำคัญของการ บริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมที่ได้ศึกษาและประมวลจากพระบรมราโชวาทของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และจากทศพิธราชธรรม ทำให้สรุปเป็นหลักการสำคัญของการบริหาร จัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ ดังนี้

หนึ่ง การรักษาความสัตย์ คำว่า สัจ หรือ สัจจะ แปลว่า ความจริง ความจริงใจ เช่น ทำงานร่วมกันต้องมีสัจจะต่อกัน ส่วนการรักษาความสัตย์ หมายถึง ความจริงต่อตัวเองที่จะประพฤติ ปฏิบัติตนแต่สิ่งที่เป็นธรรมเป็นประโยชน์ทั้งแก่ตัวเองและแก่ส่วนรวม ปฏิบัติงานหรือบริหาร จัดการด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์และเป็นที่ยอมรับของ ส่วนรวม คุณธรรมข้อนี้สนับสนุนให้คนมีความจริงใจต่อตัวเองก่อน ต่อจากนั้นก็จริงใจต่อผู้อื่น และนำไปสู่การประกอบคุณงามความดีหรือประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรมต่อ ส่วนรวม เช่น แสดงออกด้วยการรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานที่ตนเองรู้สำนึกภายในจิตใจเสมอว่า ตนเป็นใคร มีหน้าที่อะไร และควรทำอย่างไร เป็นต้น ฉะนั้น คุณธรรมข้อนี้จึงเป็นที่มาของความ

ข้อสัจธรรมและความรับผิดชอบ อันเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งของการสร้างประโยชน์และความเป็นธรรมในสังคม

สอง การรู้จักข่มใจตนเอง หมายถึง การควบคุมตนเองในเวลาที่มีสิ่งภายในและภายนอกมากระทบ พยายามฝึกใจของตัวเองให้อยู่ในความนึกคิดที่เป็นสัจธรรม เป็นจริง และไม่หวั่นไหวในทางที่ไม่ดีไม่งาม

สาม ความอดทน หมายถึง การทนต่อโลก โกรธ หลง ทั้งกายวาจาใจ การทนต่อความยากลำบาก ไม่ท้อถอย ไม่หมดกำลังกายกำลังใจที่จะดำเนินชีวิต อดทนต่อความทุกข์ ความเหน็ดเหนื่อย และไม่ปล่อยให้สิ่งที่ไม่ดีไม่งามมาครอบงำ

สี่ การละความชั่ว หมายถึง การไม่ทำสิ่งไม่ดี

ห้า การเสียสละ หมายถึง การละความเห็นแก่ตัว การให้ปันผู้อื่นในสิ่งที่ควรให้ เพื่อความสุขและประโยชน์ของส่วนรวม

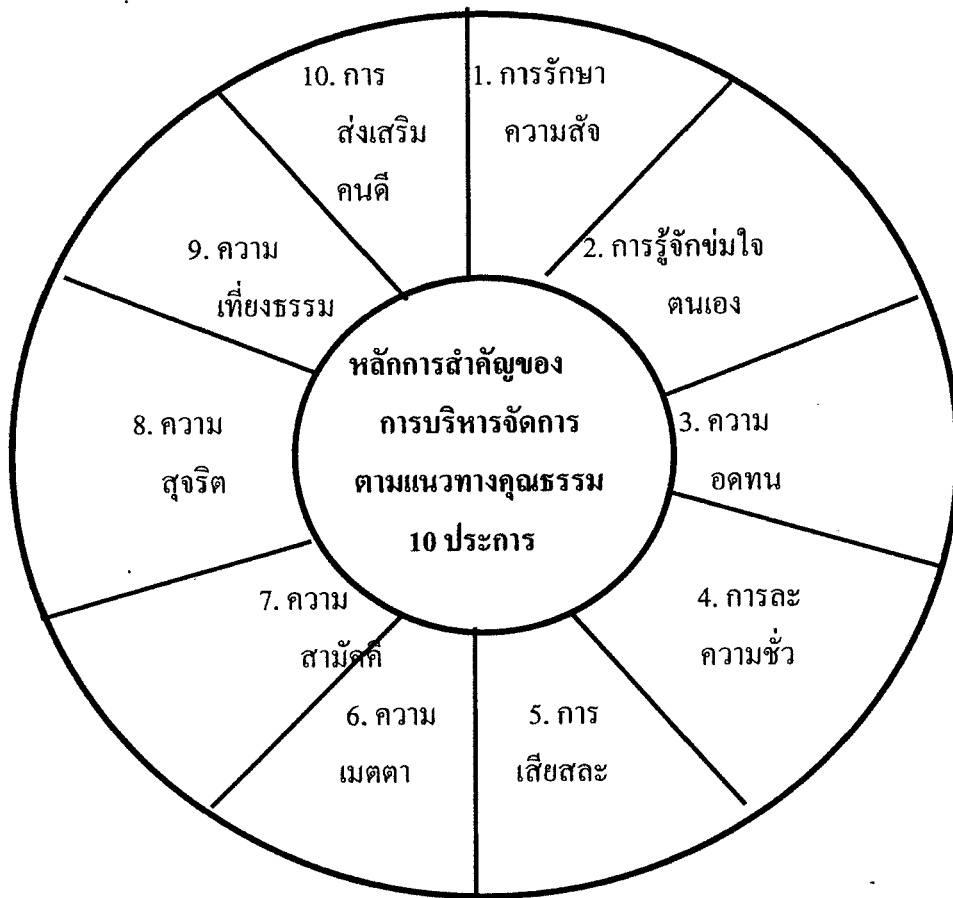
หก ความเมตตา หมายถึง ความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข การรู้จักคิด พูด ทำ ด้วยความเมตตา มุ่งดีมุ่งเจริญต่อกัน รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

เจ็ด ความสามัคคี หมายถึง การที่แต่ละคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงาน ประสานประโยชน์ ให้งานที่ทำสำเร็จ ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นและประเทศชาติ

แปด ความสุจริต หมายถึง การที่ทุกคนประพฤติปฏิบัติตนหรือยึดมั่นอย่างสุจริต ในกฎกติกาและระเบียบแบบแผน โดยเท่าเทียมกันเสมอกัน โดยต้องสุจริตทั้งในความคิด การพูด และการกระทำ

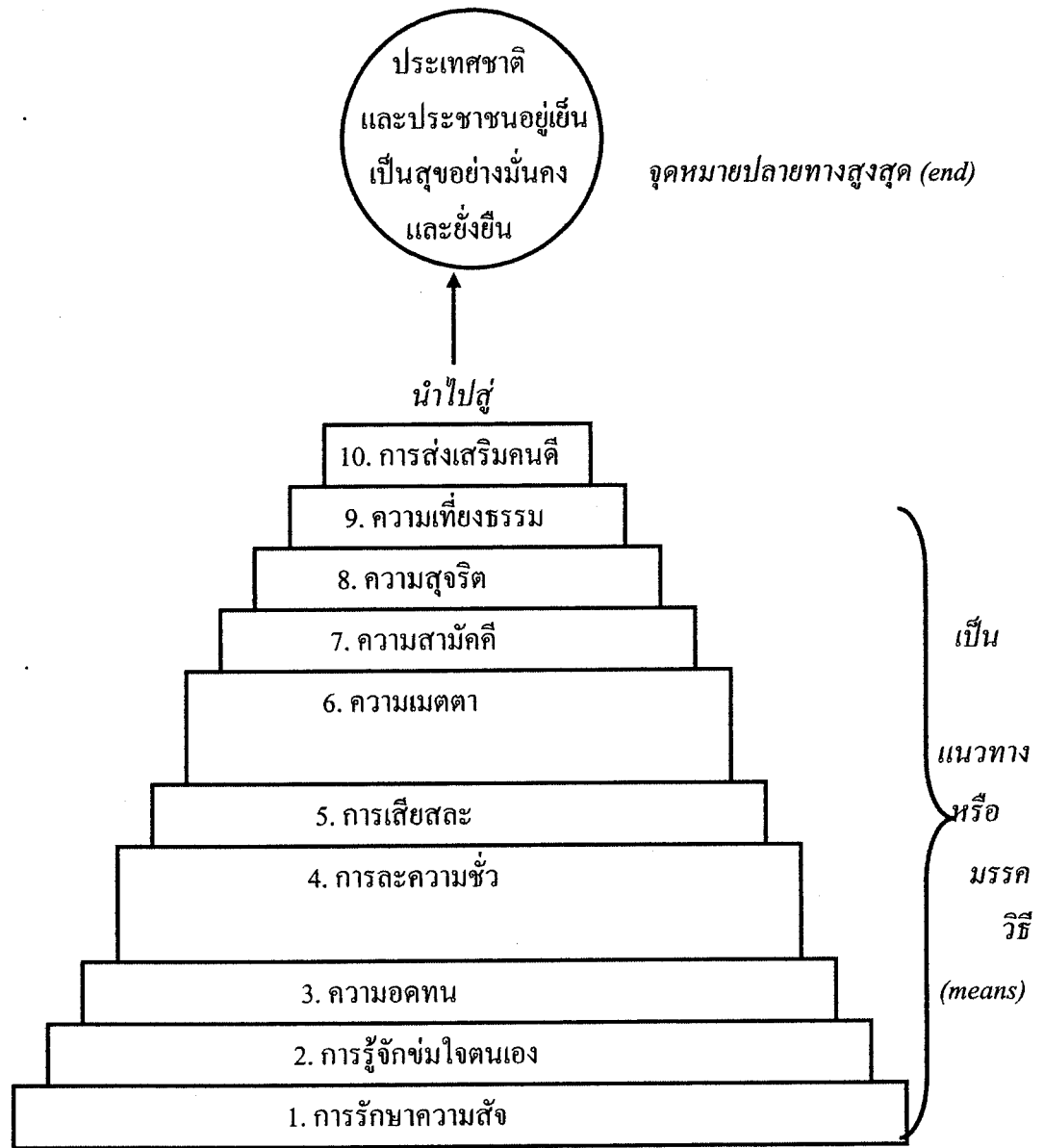
เก้า ความเที่ยงธรรม หมายถึง การที่ทุกคนต่างพยายามทำความคิด ความเห็นของตนให้ถูกต้อง เที่ยงตรง และมั่นคงอยู่ในเหตุผล หรือการที่ทุกคนมีความคิดความเห็นถูกต้อง เที่ยงตรง อยู่ในเหตุในผล

สิบ การส่งเสริมคนดี หมายถึง การสนับสนุนคนที่มีทั้งคุณภาพและคุณธรรมให้เข้ามาอยู่ในตำแหน่งบริหารจัดการ และยกย่องคนดี ในเวลาเดียวกัน ก็ควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจและก่อความเดือดร้อนวุ่นวายได้ด้วยการนิโทษ ประณาม หรือไม่สนับสนุนคนเลว รวมทั้งคอยป้องกัน ฝึกระวัง ควบคุม ตรวจสอบ และลงโทษคนเลว ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 34-35) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจ พอเพียง” ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการนี้ อาจถือว่าเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่ประกอบด้วย 10 ขั้นตอนก็ได้ โดยผู้ปฏิบัติอาจดำเนินงานตามขั้นตอนหรือข้ามขั้นตอน เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด คือประเทศชาติและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขอย่างมั่นคงและยั่งยืนก็ได้ ขั้นตอนดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นแนวทาง วิถีทางหรือมรรควิธี (means) ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ อันจะนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (end) ซึ่งอาจจัดแบ่งเป็นจุดหมายปลายทางเบื้องต้นและจุดหมายปลายทางสูงสุดก็ได้ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางคุณธรรม จัดแบ่งตาม
หลักการสำคัญของการบริหารการพัฒนาตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ

พระราชันนทมนี (ปัญญานันทภิกขุ) (2543: 21-22) ในปฐมกถาธรรม เรื่อง
“ธรรมะกับการเมือง” พิมพ์เผยแพร่โดย อุดร ดันติสุนทร ประธานมูลนิธิส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น ได้แสดงไว้ว่า

เราทุกคนเปรียบเสมือนอยู่ในเรือลำเดียวกัน ถ้าเรือล่มเราก็ตายด้วยกันถ้าเรือไปถึง
ฝั่งเราก็ไปถึงฝั่งด้วยกันทุกคนจะต้องรู้จักหน้าที่ใครเป็นนายเรือ ใครเป็นนายท้าย ใครเป็นช่างกล

ใครเป็นต้นหน ใครเป็นคนทำความสะอาด ใครเป็นผู้โดยสาร ซึ่งจะต้องปฏิบัติตาม และประสานงานระหว่างกันและกัน เพื่อเรือจะได้ผ่านพายุไปถึงฝั่ง คือความสุขความเจริญของทุกคน ตามที่เราปรารถนา

สิ่งที่เราต้องการในเวลานี้ก็คือ ความรัก ความสามัคคีและความเสียสละ เพื่อประเทศชาติ ไม่เอาโรคเอาเปรียบซึ่งกันและกันไม่เห็นแก่ตัวโดยมุ่งกระทำเพื่อประโยชน์แก่ความสุขส่วนตัวและพรรคพวก ให้มองถึงประโยชน์และความสงบสุขของสังคมส่วนรวมตามหลักของพระพุทธศาสนา

พระพุทธเจ้าท่านทรงดำรงพระชนม์ชีพอยู่เพื่อประโยชน์ เพื่อความสุขของมนุษย์ทั้งหลาย เราทั้งหลายที่เป็นศิษย์ของพระผู้มีพระภาคเจ้า ต้องปฏิญาณตนว่า เราจะอยู่เพื่อประโยชน์เพื่อความสุขแก่เพื่อนมนุษย์ สิ่งใดอันจะเป็นเหตุให้เกิดความเสื่อมโทรมแก่เพื่อนมนุษย์แก่ประเทศชาติ เราจะไม่ส่งเสริมสิ่งนั้นแต่เราจะหาทางปิดกั้นสิ่งนั้น ไม่ให้เจริญงอกงามขึ้นในชาติบ้านเมืองของเรา

นี่คือ อุดมการณ์และหน้าที่ของผู้บริหารประเทศชาติและของประชาชน เราทุกคนจึงต้องช่วยกัน ช่วยจนสุดกำลัง อย่าเมินเฉยนิ่งดูตาย ไม่เอาใจใส่ให้ช่วยกันทำ ช่วยกันคิด ช่วยกันนึก ให้ยื่นเรียงแถวเป็นหน้ากระดาน มีจิตมั่นคงที่จะก้าวไปข้างหน้าในการสร้างสรรค์สิ่งทั้งปวง ให้เกิดความสุภาพความเจริญแก่ชาติ บ้านเมืองของเรา

จากการศึกษาความสำคัญและหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารบริหารจัดการไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและยังมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการด้านวัตถุประสงค์และได้รับการถ่วงดุลมากขึ้น ในที่นี้ ได้นำ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 26-34) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” ดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ เพื่อใช้เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวในจังหวัดระนอง เนื่องจากสามารถอธิบายความหมายของคุณธรรมได้ครอบคลุมมากถึง 10 ด้าน โดยหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ที่นำมาใช้ในที่นี้ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ตั้งงามเป็นประจำเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว โดยเทศบาล และ/หรือ พนักงานเทศบาลของเทศบาลดังกล่าวนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนาหรือสร้างความอยู่เย็นเป็นสุขให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาล (ตัวแปรตาม)

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาถึงความพร้อมในการบริหารจัดการ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของความพร้อม โดยเรียงตามปี พ.ศ. จากปีเก่าสุด ถึง ปีล่าสุด โดยเริ่มจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ ดังนี้

เดโซ สวานานนท์ (2512: 249) ใน “ประธานุกรมจิตวิทยา” ได้ให้ความหมายของความพร้อม ว่า หมายถึง สภาพการเตรียมตัวเพื่อการตอบสนองหรือเพื่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง สภาพความพร้อมของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ภาวะสุขสมบูรณ์ การเร้า การจูงใจ และการฝึกอบรม เป็นต้น

อาทร เขียวปราง (2520: 49) ใน “คู่มือการเรียนจิตวิทยาการศึกษา” ให้ความหมายความพร้อม ว่า หมายถึง สภาพความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจมีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทางร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

หล้า สุวงษ์ (2524: 229) ได้ให้นิยามของ ความพร้อม (readiness) ไว้ว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ที่พร้อมจะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทางด้าน ร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (maturity) ซึ่งหมายถึง การเจริญเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะของร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

ชำระ บัวศรี (2531: 86) ใน “ทฤษฎีหลักสูตรการออกแบบและการพัฒนา” กล่าวถึงความพร้อม ไว้ว่า เป็นความสามารถที่มีอยู่เพียงพอที่จะกระทำภารกิจการเรียนในขณะนั้น โดยไม่กำหนดว่าความสามารถนั้นจะได้มาอย่างไร เช่น จากการฝึกฝน จากการพัฒนาร่างกายอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อม หรือจากทั้งสองอย่างนี้รวมกัน

พรณี ช. เจนจิต (2538: 47) ใน “จิตวิทยาการเรียนการสอน” ได้ให้ความหมายของความพร้อม ไว้ว่า ความพร้อมเป็นสภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างบังเกิดผล ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ การฝึกฝน การเตรียมตัว และความสนใจหรือแรงจูงใจ

สำลี เก่ง ทอง (2541: 37) ให้ความหมายของความพร้อม ว่า หมายถึง สภาพที่เตรียมไว้ อย่างสมบูรณ์เพื่อที่จะปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เลอร์ ฟรองซัว (Le francois) (1988: 28) ให้ความหมาย ความพร้อม หมายถึง วุฒิภาวะทางกายภาพ (physical maturation) วุฒิภาวะทางปัญญา ความรู้พื้นฐานหรือประสบการณ์เดิม และสภาพจูงใจ

จากคำจำกัดความของนักวิชาการข้างต้น ได้ให้ความหมายของความพร้อมไว้หลากหลาย ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ได้ว่า นักวิชาการทั้ง 7 คน ได้ให้ความหมายของความพร้อมได้ดีครอบคลุมทุกด้าน รวมทั้งความพร้อมด้านร่างกาย จิตใจ และสิ่งแวดล้อม แต่ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดของ ชำรง บัวศรี และพรรณิ ช.เจนจิต มาเป็นแนวทางสำหรับให้ความหมายของความพร้อมในการศึกษารุ่นนี้ เนื่องจากให้ความหมายได้รัดกุมและสอดคล้องกับการศึกษารุ่นนี้มากที่สุด โดยความพร้อมในที่นี้ หมายถึง ระดับความรู้ความสามารถ ซึ่ดความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน โดยศึกษาจากเอกสารรายงานการศึกษา หนังสือและงานวิจัย ดังนี้

คณะกรรมการการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา (2540: 7-9) รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชนโดยรัฐ” จากการศึกษพบว่า ยังมีปัญหาหลายประการในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย ดังนี้

1. สภาพปัญหา ถึงแม้รัฐบาลจะเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการบริการประชาชนดูแลปรับปรุงบริการของตนและได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ได้มีบทบาทส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ก็ยังคงมีเสียงวิจารณ์ทั้งจากประชาชนและสื่อมวลชนว่าการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดี มีปัญหาตกค้างสำหรับบางหน่วยงาน พอสรุปได้ ดังนี้

- 1.1 การเรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ มีการเรียกร้องหรือแสดงท่าทีหรือประวิงเวลาเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนผู้มาติดต่อด้วยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ได้ตามที่ต้องการข้าราชการบางคนก็ใช้วิธีการถ่วงถ่วง เช่น เรียกร้องเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม จับผิดข้อบกพร่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นต้น

1.2 การบริการยังด้อยคุณภาพ ถึงแม้หลายหน่วยงานได้เร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของตนก็ตาม แต่บริการหลายเรื่องที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ยังมีความล่าช้า มีหลายขั้นตอน มีเงื่อนไขต้องปฏิบัติยุ่งยาก การบริการบางครั้งมีความผิดพลาดต้องติดต่อหลายครั้ง ผ่านหลายโต๊ะหลายขั้นตอน ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม ในการขอรับบริการประชาชนยังได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาค ไม่คงเส้นคงวา ปล่อยให้มีการลัดคิว ช่วยเหลือพรรคพวกของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ให้ผลประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ก่อน คุณภาพที่ได้รับบริการของประชาชนแต่ละคนไม่เท่ากัน เจ้าหน้าที่บางคนใช้กริยาท่าทางและวาจาไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ไม่เต็มใจบริการ ทำงานผิดพลาด ช่มชู้ ไม่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะรายไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีความรับผิดชอบ

1.4 ผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ ประชาชนยังประสบปัญหาการได้รับรู้รับทราบข้อมูลในการรับบริการไม่เพียงพอ ไม่ทราบว่าต้องเตรียมตัวอย่างไร เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูล ไม่สามารถจัดบริการให้ได้ตามที่ร้องขอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ไม่ทราบเงื่อนไขหรือขั้นตอน ไม่ทราบกฎระเบียบและขั้นตอน กฎระเบียบและขั้นตอนมีความยุ่งยากและสับสน ประชาชนไม่เข้าใจคำแนะนำหรือข้อกำหนดภาษาทางราชการเข้าใจลำบาก

2. สาเหตุของปัญหา ในทางปฏิบัติปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุที่สำคัญหลายประการได้แก่

2.1 บทบาทของรัฐ สาเหตุเกิดจากวิวัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ซึ่งสืบทอดจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันยังไม่มี การปรับปรุงแก้ไข นั่นคือ บทบาทของรัฐซึ่งระบบราชการเป็นกลไกดำเนินการ บทบาทของรัฐที่เป็นอยู่ขึ้นกับสมมุติฐานที่ว่า รัฐเป็นผู้ต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกประเภทในสังคม ดังนั้น ประเทศไทยระบบราชการจึงมีบทบาทกว้างขวางและครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดบริการประเภทต่าง ๆ ในลักษณะที่ปราศจากการแข่งขัน

2.2 กฎระเบียบ สภาพที่เป็นปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากกฎระเบียบขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐกำหนดยุ่งยาก ล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงและสภาพปัญหาเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละราย ไม่ชัดเจน ไม่ยืดหยุ่น เจ้าหน้าที่ใช้กฎหมายโดยยึดติดกับรูปแบบและถ้อยคำอย่างเคร่งครัดโดยไม่คำนึงถึงเจตนารมณ์ของการกำหนดกฎระเบียบ

2.3 ระบบงาน สาเหตุเกิดจากลักษณะขององค์กรและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐเองที่เป็นองค์กรที่รวมอำนาจ มีสายการบังคับบัญชาที่ยาว มีความไม่ชัดเจนในแง่ขอบเขตภารกิจและความรับผิดชอบ มีความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ มีระบบงานที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมากมาย การกำหนดผู้รับผิดชอบไม่เหมาะสม ขาดการประสานงาน ระบบข้อมูลข่าวสาร

และการประชาสัมพันธ์ไม่เหมาะสม สภาพเหล่านี้ทำให้หน่วยงานของรัฐมีข้อจำกัดในการบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

2.4 ผู้ให้บริการ การที่มีการเผชิญหน้าโดยตรงระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อให้เกิดปัญหาได้เช่นกัน ปัญหาดังกล่าวอาจพิจารณาจากสาเหตุของพฤติกรรมและปัญหาส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอง และยังเกิดจากสาเหตุของความรู้ ความสามารถ ทักษะ การขาดจิตสำนึกต่อการบริการ ความกลัวผิดพลาด การดูแลบังคับบัญชาไม่ทั่วถึง การเล่นพรรคเล่นพวก การปกป้องผู้กระทำผิด การแสวงประโยชน์โดยมิชอบ และการตรวจสอบควบคุมที่ย่อหย่อน

2.5 ทรัพยากรสนับสนุน จากการที่มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น การบริการที่เน้นตัวเจ้าหน้าที่อย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนในด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ แต่ข้อจำกัดของทรัพยากรสนับสนุนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่ง รวมถึงอาคารสถานที่ กำลังคนที่มีคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์งบประมาณและเทคโนโลยี ถ้าไม่เพียงพอหรือขาดแคลนการบริการของหน่วยงานนั้นย่อมขาดประสิทธิภาพเป็นธรรมดา

สมบูรณ์ เศรษฐสมบูรณ์สุข (2545: 32-33) ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาล มาจากสาเหตุใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ภูมิหลังในการปกครองตนเอง เทศบาลเกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจให้ปกครองตนเอง แต่ในความเป็นจริงแล้วเทศบาลเกิดขึ้นจากการหยิบบั้นให้ของผู้มีอำนาจมีผลทำให้

1.1 ประชาชนในท้องถิ่นขาดจิตสำนึกในการปกครองตนเอง เช่น การไปเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเข้าไปมีส่วนในกิจการของเทศบาล

1.2 ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงานเทศบาล เพราะรู้สึกด้อยเกียรติและศักดิ์ศรีกว่าข้าราชการส่วนกลาง

1.3 ประชาชนเบื่อหน่ายต่อพฤติกรรมของสมาชิกสภาเทศบาลที่เห็นแก่ตัวและพวกพ้องเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์

2. ประสิทธิภาพในการบริหารมีน้อย มาจากสาเหตุ

2.1 การสรรหานักคนเข้าทำงาน โดยใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม

2.2 การบริหารงานบุคคลไม่ทัดเทียมข้าราชการอื่น ๆ

2.3 การทำงานของเทศบาลไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ

2.4 มีแต่หน้าที่ที่ทำได้แต่ไม่มีอำนาจที่แท้จริง จึงทำให้เทศบัญญัติที่ออกจึงขาดความ

ศักดิ์สิทธิ์

2.5 ฝ่ายบริหาร (คณะเทศมนตรี) ขัดแย้งกับฝ่ายนิติบัญญัติ (สภาเทศบาล)

2.6 คณะเทศมนตรีขาดความรู้และประสบการณ์การบริหาร จึงมักทำตัวเป็นนักการเมืองมากกว่านักบริหารงาน เช่น การสร้างพวกพ้อง การแสวงหาอำนาจ ประโยชน์การแทรกแซงการทำงานของข้าราชการประจำ เป็นต้น

2.7 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลมีมากเกินไปอาจจะเกิดการขัดแย้งในความคิดได้ง่าย และต้องเสียงบประมาณจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมาก

3. ความเป็นอิสระของเทศบาลมีน้อย เพราะรัฐบาลกลางเข้าควบคุมการทำงาน

3.1 การควบคุมด้านการปกครองและตัวบุคคล รัฐบาลสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

3.1.1 ใช้อำนาจยุบสภาเทศบาล โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

3.1.2 การปลดสมาชิกสภาเทศบาลออกจากตำแหน่ง โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสอบสวนแล้วเห็นว่าไม่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาล หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหรือเสื่อมเสียแก่เทศบาล หรือราชการ หรือฝ่ายความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือไม่มาประชุมสภาติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันควร

3.1.3 การปลดคณะเทศมนตรี หรือเทศมนตรี ออกจากตำแหน่งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (ซึ่งเป็นมาตรการที่จะกำกับการทำงานของฝ่ายบริหารให้มีความรับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่) เมื่อเห็นว่ามี ความประพฤติเสื่อมเสียหรือมีส่วนได้เสียทางตรงและทางอ้อมกับเทศบาล หรือสมาชิกสภาไม่ต่ำกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกที่อยู่ในตำแหน่ง ทำคำร้องเสนอขอให้ปลดออก

3.1.4 การตราพระราชกฤษฎีกาในการจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การจัดตั้งสหการ การถือหุ้นในบริษัทจำกัด การเปลี่ยนแปลงเขต การเปลี่ยนแปลงฐานะ การยุบเลิก หรือการโอนเทศบาลให้อยู่ในการควบคุมดูแลของกระทรวงมหาดไทยโดยตรง

3.1.5 การบริหารงานบุคคล เช่น การควบคุมโดยคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

3.1.6 ด้านกฎหมาย กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่าง ๆ ควบคุมการทำงานของเทศบาล เช่น ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สิน ข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล และระเบียบว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล เป็นต้น

3.1.7 การแต่งตั้งคณะเทศมนตรีโดยอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการ

3.1.8 การอนุมัติเทศบัญญัติ โดยอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดหรือในบางกรณีเป็นอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้อนุมัติเอง เช่น การกู้เงินจากกระทรวง ทบวง

กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ การร่วมกับบุคคลอื่นก่อตั้งบริษัท หรือถือหุ้นในบริษัทหรือเปลี่ยนแปลงจำนวนหุ้นที่ถือ การกระทำการกิจการนอกเขตเทศบาล

3.1.9 การชี้แจง แนะนำหรือตักเตือน โดยใช้อำนาจของนายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีดำเนินการ

3.1.10 การเพิกถอนหรือระงับการกระทำของเทศบาล โดยใช้อำนาจของนายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการ แล้วแต่กรณี

3.1.11 การตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาล โดยใช้อำนาจของนายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี สามารถให้คำแนะนำ ตักเตือนหรือเรียกรายงานและเอกสารมาตรวจสอบ เรียกสมาชิกสภาเทศบาล หรือพนักงานเทศบาลมาชี้แจงและสอบสวนได้

3.2 การควบคุมด้านการเงิน-การคลัง รัฐบาลสามารถดำเนินการได้ ดังต่อไปนี้

3.2.1 การจัดทำงบประมาณของเทศบาล จะต้องตราเป็นเทศบัญญัติผ่านสภาเทศบาลเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ก่อนการประกาศใช้

3.2.2 การจัดเก็บภาษีหรือรายได้ของเทศบาล รัฐบาลจะกำหนดระเบียบประเภทของภาษี อัตราภาษีที่จะเก็บไว้อย่างชัดเจน

3.2.3 การกู้เงินของเทศบาล จะต้องให้กระทรวงมหาดไทยอนุมัติและกระทรวงการคลังค้ำประกัน

3.2.4 การตรวจสอบระบบบัญชี ทำโดยมีคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เจ้าหน้าที่กระทรวงมหาดไทย จังหวัด ดำเนินการ

3.2.5 การรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลจะต้องดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดให้มา

4. โครงสร้างของเทศบาลไม่เหมาะสม

4.1 เทศบาลมีหลายระดับ (ตำบล เมือง และนคร) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไปอย่างมาก จึงทำให้ประชาชนเกิดความสับสนขึ้นได้

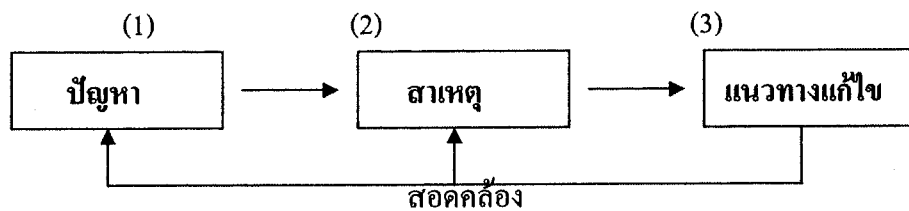
4.2 ความรับผิดชอบของเทศบาล และรัฐบาลยังไม่แบ่งให้ชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายใดดำเนินการ

5. การมีส่วนร่วม ของประชาชนต่อเทศบาลมีน้อย ทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน

6. นโยบายของรัฐบาลไม่แน่นอน บางรัฐบาลให้ความสำคัญแก่เทศบาล แต่บางรัฐบาลก็ไม่ให้ความสำคัญ จึงขาดความต่อเนื่อง

7. ปัญหาการคลังเทศบาล รายได้ของเทศบาลมีน้อยไม่พอกับรายจ่ายต้องพึ่งบอุดหนุนจากรัฐบาล ความล่าช้าในการส่งภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้แก่เทศบาล

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ในบทความเรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบ และกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” คืบค้นวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com> กล่าวถึงกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์สำหรับนำมาใช้ในการ “ศึกษาวิเคราะห์” ที่ประกอบด้วยปัญหา (problem) สาเหตุ (cause) และแนวทางแก้ไข (suggestion) หรือเรียกว่า กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



เนื่องจากกรอบแนวคิด หรือกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหานี้ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ เข้าใจ คืบเคย มีการนำไปใช้และอ้างอิงกันพอสมควร และสิ่งที่สำคัญ คือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางในหลายสถานการณ์ จึงเขียนเป็นคำอธิบายอย่างละเอียดเพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจ ดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาประกอบด้วย 3 ขั้นตอนที่สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ คือ

ขั้นตอนที่หนึ่ง ปัญหา หมายถึง ปัญหาอุปสรรค เป็นสิ่งที่มีลักษณะไม่ดีไม่พร้อมหรือไม่สมควรซึ่งต้องได้รับการแก้ไขต่อไป เช่น ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ขั้นตอนที่สอง สาเหตุ หมายถึง ต้นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ซึ่งน่าจะเป็นขั้นตอนที่มา ก่อนปัญหา เพราะถ้ามองว่าสิ่งใดเกิดก่อนแล้ว สาเหตุจะก่อเกิดก่อนปัญหาอย่างแน่นอน แต่ในที่นี้ได้นำปัญหาขึ้นก่อน เพราะจะช่วยเพิ่มความชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้นเมื่อนำเสนอเป็นภาพ

ขั้นตอนที่สาม แนวทางแก้ไข อาจเรียกว่า แนวทางการพัฒนา หรือข้อเสนอแนะก็ได้ โดยต้องสอดคล้องกับสาเหตุและปัญหาในลักษณะที่สามารถแก้ไขที่สาเหตุและแก้ไขปัญหาได้

จากการศึกษาวรรณกรรม เอกสาร รายงานการศึกษา หนังสือและงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลจากนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง เพื่อเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามการเสนอแนะ และการอภิปรายผล

5. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาล ตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง เจริญเปรียบเทียบ

ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำ (2) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหวาง และ (3) การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ดังนี้

5.1 ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำ

แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

5.1.1 ความเป็นมา

เทศบาลตำบลปากน้ำ เดิมเป็นชุมชนที่ได้จัดตั้งเป็นสุขภาบาลปากน้ำตามประกาศกระทรวงมหาดไทย และได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากน้ำ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 170/110 หมู่ที่ 1 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง อยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดระนอง ระยะห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 8 กิโลเมตร มีอาณาเขตพื้นที่รับผิดชอบ 1.92 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ส่วนฝั่งเกาะ (เกาะคณทิ) ประกอบด้วยหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 และ (2) ส่วนฝั่งสะพานปลา ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 5 มีประชากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 3,004 คน แยกเป็นชาย 1,585 คน เพศหญิง 1,419 คน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,432 ครัวเรือน และประชากรส่วนใหญ่กว่า 90% นับถือศาสนาพุทธ

5.1.2 โครงสร้าง

การแบ่งส่วนการบริหารงานของเทศบาลตำบลปากน้ำ แบ่งออกเป็น 5 กอง โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย

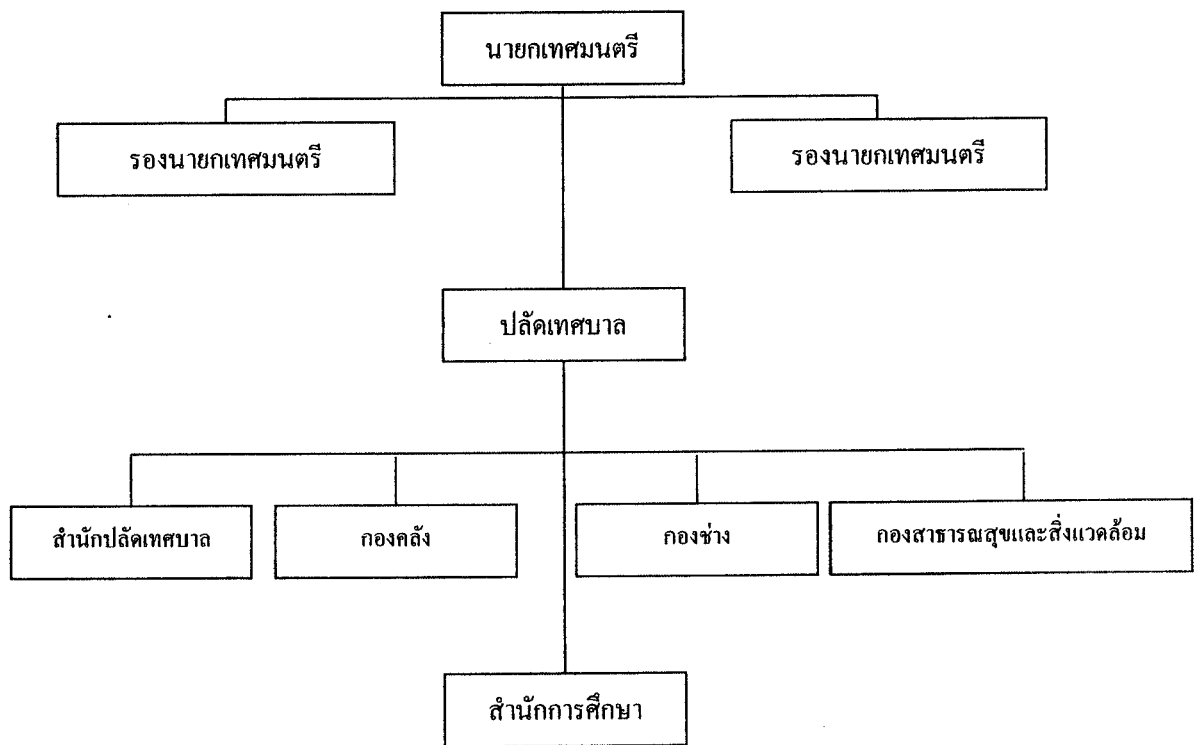
1) สำนักปลัด มีหน้าที่ ให้บริการ รับ-ส่งหนังสือ รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการประชุม ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจัดทำคู่มือเอกสารต่างๆ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล งานด้านบุคคล งานทะเบียนราษฎร และการจัดทำแผนงานต่าง ๆ และการบรรเทาช่วยเหลือประชาชน

2) กองคลัง มีหน้าที่ ให้บริการในเรื่องการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน งานพัสดุของหน่วยงาน งานการเงินและบัญชีต่าง ๆ

3) กองช่าง มีหน้าที่ ให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ก่อสร้างปรับปรุงถนน และท่อระบายน้ำ ฯลฯ

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ให้บริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขุดลอกท่อระบายน้ำ ให้บริการด้านการอนามัยและสาธารณสุข ตรวจสอบและควบคุมกิจการที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ให้บริการในการขออนุญาตประกอบการค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจัดตั้งสถานที่จำหน่ายหรือเสิร์ฟอาหาร และจัดตั้งตลาดเอกชน

5) กองการศึกษา มีหน้าที่ให้บริการงานการศึกษา งานอบรมเยาวชน งานประเพณีและกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ บริการด้านชุมชนในเขตเทศบาล งานช่วยเหลือการให้บริการชุมชนและศูนย์ฝึกอาชีพ และจัดทำโครงการต่างๆ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของเทศบาลตำบลปากน้ำ

5.1.3 อำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด คือ สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่าง ๆ ดังนี้

(1) หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ตามมาตรา 5 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ก. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ข. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- ค. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

- ง. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- จ. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- ฉ. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- ช. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(2) หน้าที่ที่อาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้ตามมาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ก. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- ข. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- ค. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- ง. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- จ. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- ฉ. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- ช. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า และแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ซ. เทศพาณิชย์

2) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- (1) พระราชบัญญัติป้องกันอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ. 2464
- (2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2534
- (3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- (4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ. 2490

- (5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493
- (6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2495
- (7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535
- (8) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- (9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535
- (10) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535
- (11) พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ. 2503
- (12) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508
- (13) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510
- (14) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518
- (15) พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ. 2522
- (16) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2523
- (17) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. 2523
- (18) พระราชบัญญัติรักษาคลองประปา พ.ศ. 2526
- (19) พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ. 2528
- (20) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2502
- (21) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515
(กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง)
- (22) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2515
(กฎหมายว่าด้วยทางหลวง)
- (23) ประมวลกฎหมายที่ดิน (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่าตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498

5.2 ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหางว

แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

5.2.1 ความเป็นมา

ตำบลหางว ในอดีตเรียกว่าบ้านทุ่งหางว จนเป็นบ้านหางวในปัจจุบัน ซึ่งเพี้ยนมาจาก คำว่า โหวง หมายถึง วัวป่า ซึ่งเป็นสัตว์ที่ชุกชุมในทุ่งหญ้าธรรมชาติ ปัจจุบันรู้จักกันในนามภูเขาหญ้า ส่วนคำว่า บ้าน หมายถึง การตั้งถิ่นฐานของชุมชน ต่อมาบ้านหางวได้รับการแต่งตั้ง

เป็นสุขาภิบาลหวาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2516 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 91 ตอน 9 เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2517 มีพื้นที่ 1.84 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของ 2 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลหวาง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 จนถึงปัจจุบัน พื้นที่รับผิดชอบเท่ากับครั้งที่ เป็นสุขาภิบาล และได้มีการประกาศจัดตั้งชุมชนแทนหมู่บ้านเดิม ได้แก่ ชุมชนเทศบาล 1 และชุมชนเทศบาล 2 ต่อมาเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2548 ได้จัดประชานิคมเพื่อจัดตั้งชุมชนเพิ่มขึ้นใหม่ และได้ตั้งชุมชนเป็น 6 ชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากอำเภอเมืองระนองไปทางทิศใต้ประมาณ 13 กิโลเมตร พื้นที่เป็นลักษณะรูปสี่เหลี่ยมคางหมู เป็นที่ราบเชิงเขาลาดลงสู่ทะเลด้านตะวันตก มีประชากรทั้งสิ้น 2,435 คน แยกเป็นชาย 1,214 คน หญิง 1,221 คน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 812 ครัวเรือน

5.2.2 โครงสร้าง เหมือนกับ โครงสร้างของเทศบาลตำบลปากน้ำ

5.2.3 อำนาจหน้าที่ เหมือนกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำ

5.3 การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง

เพื่อให้เข้าใจเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวางได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้ศึกษา จึงได้จัดทำตารางเปรียบเทียบดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง

| หัวข้อ | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหวาง |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. ความเป็นมา | | |
| 1.1 ประกาศจัดตั้งเทศบาล | วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 | วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 |
| 1.2 ขนาดพื้นที่ | 1.92 ตารางกิโลเมตร | 1.84 ตารางกิโลเมตร |
| 1.3 ขนาดประชากร | 3,004 คน | 2,435 คน |
| 1.4 รายได้ | 25,353,326 บาท | 25,220,861 บาท |
| 1.5 จำนวนชุมชน | 3 ชุมชน | 6 ชุมชน |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| หัวข้อ | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
|------------------------|---|--|
| 1.6 ลักษณะเด่นของชุมชน | เป็นสังคมธุรกิจการค้าด้านการประมง | เป็นสถานที่ท่องเที่ยว มีภูเขาหญ้า อุทยานแห่งชาติน้ำตกหงาว ป่าชายเลนชีวมณฑลโลก และเป็นแหล่งผลิตมะม่วงหิมพานต์ |
| 1.7 ลักษณะพื้นที่ | เป็นที่ราบเอียงไปด้านตะวันตกสู่ทะเลอันดามัน และติดกับประเทศพม่า | เป็นที่ราบผ่านการทำเหมืองแร่ดีบุก ทำให้สภาพพื้นที่เป็นดินปนทราย เหมาะกับการทำสวนมะม่วงหิมพานต์ |
| 2. โครงสร้าง | เหมือนกับโครงสร้างของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป | เหมือนกับโครงสร้างของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป |
| 3. อำนาจหน้าที่ | เหมือนกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป | เหมือนกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป |

จากการศึกษาข้างต้น ทำให้ได้แสดงให้เห็นถึง ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำไปปรับใช้ในการเสนอปัญหา และแนวทางการพัฒนา ตลอดจนการอภิปรายผล ในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัยมีความสำคัญยิ่ง โดยหมายถึง ขั้นตอนการทำวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำวิจัยสนาม มีส่วนทำให้การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้นด้วย แต่ทั้งนี้ ขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยจะต้องชัดเจน เป็นระบบ ไม่สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในบทความ เรื่อง “เทคนิคการเขียนงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์” คืบค้นวันที่ 9 กรกฎาคม 2550 จาก <http://www.wiruch.com>) จากการศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาไว้ 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หัวข้อประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายของการศึกษารั้งนี้ทั้งหมด ซึ่งในที่นี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่หนึ่ง คือ พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในส่วนที่เป็นฝ่ายการเมือง เช่น นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนและที่เป็นฝ่ายประจำ เช่น ปลัดเทศบาล หัวหน้ากองช่าง

หัวหน้ากองคลัง หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หัวหน้ากองการศึกษา หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล และเจ้าพนักงานทั่วไป

- เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 47 คน

- เทศบาลตำบลหวาง จำนวน 58 คน

รวม จำนวน 105 คน

ประเภทที่สอง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง

- เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 3,004 คน

- เทศบาลตำบลหวาง จำนวน 2,435 คน

รวม จำนวน 5,439 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,112 คน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่หนึ่ง คือ พนักงานเทศบาล ในเทศบาลทั้ง 2 แห่ง แบ่งเป็นฝ่ายการเมือง เช่น นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลทุกคน สำหรับฝ่ายประจำ เช่น ปลัดเทศบาล หัวหน้ากองช่าง หัวหน้ากองคลัง หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หัวหน้ากองการศึกษา หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล และเจ้าพนักงานทั่วไป ที่เป็นฝ่ายประจำและที่เป็น

- เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 43 คน

- เทศบาลตำบลหวาง จำนวน 53 คน

รวม จำนวน 96 คน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คนนี้ ได้มาจากการคำนวณการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 96% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.04

ประเภทที่สอง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง

- เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 518 คน

- เทศบาลตำบลหวาง จำนวน 498 คน

รวม จำนวน 1,016 คน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,016 คนนี้ ได้มาจากการคำนวณการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 96% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.04 ดังนี้

$$\text{สูตร} = n \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.04

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร ได้แสดงไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่

| กลุ่มตัวอย่างประเภทที่หนึ่ง พนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติราชการใน เทศบาลทั้ง 2 แห่ง | กลุ่มตัวอย่างประเภทที่สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง |
|---|---|
| - เทศบาลตำบลปากน้ำ | - เทศบาลตำบลปากน้ำ |
| ประชากร 47 คน | ประชากร 3,004 คน |
| ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.04 | ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.04 |
| จากสูตร $n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$ | จากสูตร $n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$ |
| แทนค่าได้ดังนี้ | แทนค่าได้ดังนี้ |
| $n = \frac{47}{1 + 47 (0.04 \times 0.04)}$ | $n = \frac{3,004}{1 + 3,004 (0.04 \times 0.04)}$ |
| $n = 43$ | $n = 518$ |
| - เทศบาลตำบลหางว | - เทศบาลตำบลหางว |
| ประชากร 58 คน | ประชากร 2,435 คน |
| ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.04 | ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.04 |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| กลุ่มตัวอย่างประเภทที่หนึ่ง พนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติราชการใน เทศบาลทั้ง 2 แห่ง | กลุ่มตัวอย่างประเภทที่สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง |
|--|--|
| จากสูตร | จากสูตร |
| $n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$ | $n = \frac{2,435}{1 + 2,435 (0.04 \times 0.04)}$ |
| แทนค่าได้ดังนี้ | แทนค่าได้ดังนี้ |
| $n = \frac{58}{1 + 58 (0.04 \times 0.04)}$ | $n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$ |
| $n = 53$ | $n = 498$ |
| รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภทจำนวน 1,112 คน | |

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,112 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,022 คน คิดเป็นร้อยละ 91.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้
จำแนกตามประเภทของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ประเภทของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน ประชากร | จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง | จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้ | คิดเป็น ร้อยละ |
|---|------------------|------------------------|--|-------------------|
| 1. เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | |
| 1.1 พนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติราชการใน เทศบาลตำบลปากน้ำ | 47 | 43 | 43 | 100 |
| 1.2 ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบล ปากน้ำ | 3,004 | 518 | 476 | 91.89 |
| รวมประชากรของเทศบาลตำบลปากน้ำ | 3,051 | 561 | 519* | 92.51 |
| 2. เทศบาลตำบลหวาง | | | | |
| 2.1 พนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติราชการใน เทศบาลตำบลหวาง | 58 | 53 | 51 | 96.23 |
| 2.2 ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของ เทศบาลตำบลหวาง | 2,435 | 498 | 452 | 90.76 |
| รวมประชากรของเทศบาลตำบลหวาง | 2,493 | 551 | 503* | 91.29 |
| รวมประชากรของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง | 5,544 | 1,112 | 1,022 | 91.90 |
| | | | | (1,112) |

หมายเหตุ ตัวเลขที่มีเครื่องหมาย * ในตารางข้างบนนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการคำนวณเป็นค่า n ใน
บทที่ 4

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว มีดังนี้
ประเภทที่หนึ่ง พนักงานเทศบาล ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลทั้ง 2
แห่ง เหตุผลที่เลือกเพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในเทศบาล จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและ
กลุ่มตัวอย่างภายในเทศบาลที่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องการศึกษา
โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลอย่างมาก

ประเภทที่สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาล เหตุผลที่เลือกเพราะเป็นประชาชนในพื้นที่และเป็นผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ อีกทั้งยังมีสภาพแวดล้อมด้านสังคม การประกอบอาชีพ และสภาพทางพื้นที่ที่แตกต่างกันจะทำให้เห็นภาพการเปรียบเทียบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะทราบและเข้าใจปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง

สำหรับเหตุผลที่เลือกศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว เพราะเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน ในหลายด้าน และมีความแตกต่างกันในบางด้าน ซึ่งน่าจะนำมาศึกษาเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม สำหรับส่วนที่มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันและส่วนที่มีความแตกต่างกันของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง สามารถนำมาเปรียบเทียบไว้ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว

| เหตุผลที่นำมาศึกษา | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
|-----------------------------------|--|--|
| 1. ความเหมือนหรือความคล้ายคลึงกัน | | |
| 1.1 ความเป็นมา | - ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 | - ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 |
| 1.2 ขนาดพื้นที่ | - มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 1.92 ตารางกิโลเมตร | - มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 1.84 ตารางกิโลเมตร |
| 1.3 จำนวนประชากร | - มีประชากร จำนวน 3,004 คน | - มีประชากร จำนวน 2,435 คน |
| 1.4 รายได้ | - มีรายได้ในปีงบประมาณ 2549 จำนวน 25,353,326 บาท | - มีรายได้ในปีประมาณ 2549 จำนวน 25,220,861 บาท |

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

| เหตุผลที่นำมาศึกษา | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหวาง |
|--------------------|--|---|
| 2. ความแตกต่างกัน | | |
| 2.1 สภาพสังคม | - เป็นสังคมธุรกิจการค้าด้านการประมงโดยค้าขายกับประเทศพม่า | - เป็นสังคมกึ่งเกษตรและการท่องเที่ยว |
| 2.2 ศาสนา วัฒนธรรม | - ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ 98% เป็นอิสลาม ประมาณ 2% ไม่มีประเพณีเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น | - ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ 90% เป็นอิสลาม 10% มีงานประเพณีสวดกลางบ้านคล้ายการสะเดาะเคราะห์ |
| 2.3 อาชีพ | - ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย | - ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร บริการการท่องเที่ยว และรับจ้างทั่วไป |
| 2.4 รายได้เฉลี่ย | - รายได้เฉลี่ยประชากร ประมาณ 92,573 บาท/คน/ปี | - รายได้เฉลี่ยประชากร ประมาณ 34,369 บาท/คน/ปี |

ที่มา : แผนพัฒนา 3 ปี เทศบาลตำบลหวาง (ปีพ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2551)

: แผนพัฒนา 3 ปี เทศบาลตำบลปากน้ำ (ปีพ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2551)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในการศึกษานี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เคนไฟล์ ดังกล่าวแล้วด้วย การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม หัวข้อเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถาม และการทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม

หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม มีดังนี้

2.1.1 แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัย

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีหรือแนวคิดในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเทศบาลตามแนวทางคุณธรรม จำนวน 2 คน นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ช่วยตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยนำข้อมูลมาจากรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในบทที่ 2 มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามหลายข้อที่สามารถใช้เป็นตัวแทนหรือตัวชี้วัดที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการ ได้ครบถ้วน นอกจากนี้ ยังได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยเป็นคำถามปลายเปิดและมีข้อคำถามในตอนท้ายสุดเป็นคำถามปลายเปิดด้วย แบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว รวม 10 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว รวม 10 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว รวม 10 ด้าน

ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยเลือกสร้างแบบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ท (R. A. Likert) หรือ ลิเคิร์ท สเกล โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันเป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ โดยจัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในส่วนของเกณฑ์วิเคราะห์ระดับแต่ละข้อได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระยะของช่วงคะแนน

$$\begin{aligned} \text{คะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3-1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| | | |
|------------------------|-----------|-----------------|
| 3 เห็นด้วยระดับมาก | ช่วงคะแนน | 2.33-3.00 คะแนน |
| 2 เห็นด้วยระดับปานกลาง | ช่วงคะแนน | 1.67-2.32 คะแนน |
| 1 เห็นด้วยระดับน้อย | ช่วงคะแนน | 1.00-1.66 คะแนน |

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 3 ระดับดังกล่าว มีดังนี้

1. ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง

และฝืนสภาพความเป็นจริงแต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

2. ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

4. ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาไปอ่าน
5. ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจายเมื่อเขียนบรรยายข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น
6. ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล
7. ในทางปฏิบัติบ่อยครั้งที่เริ่มแรกได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน แต่ละระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ
8. นักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลายและยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311); เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 377); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการศึกษา และกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะต้องมีความเที่ยงตรง (validity) และเชื่อถือได้ (reliability) และหลังจากสร้างข้อความหรือแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเสร็จแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถาม ให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการ โดย

1. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน ได้แก่ นางสาวเดือนใจ กวินการ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำ และนางวิยะดา หาญสุราษฎร์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลหงาว เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ อาจารย์ พลเอก สิริินทร์ รุกปลำ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ดำเนินการ โดย ผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่เทศบาลตำบลน้ำจืด อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง จำนวน 50 ชุด ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด นั้นมาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือได้จากสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L. J. Cornbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ทั้งนี้ อาจคำนวณ โดยใช้สูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

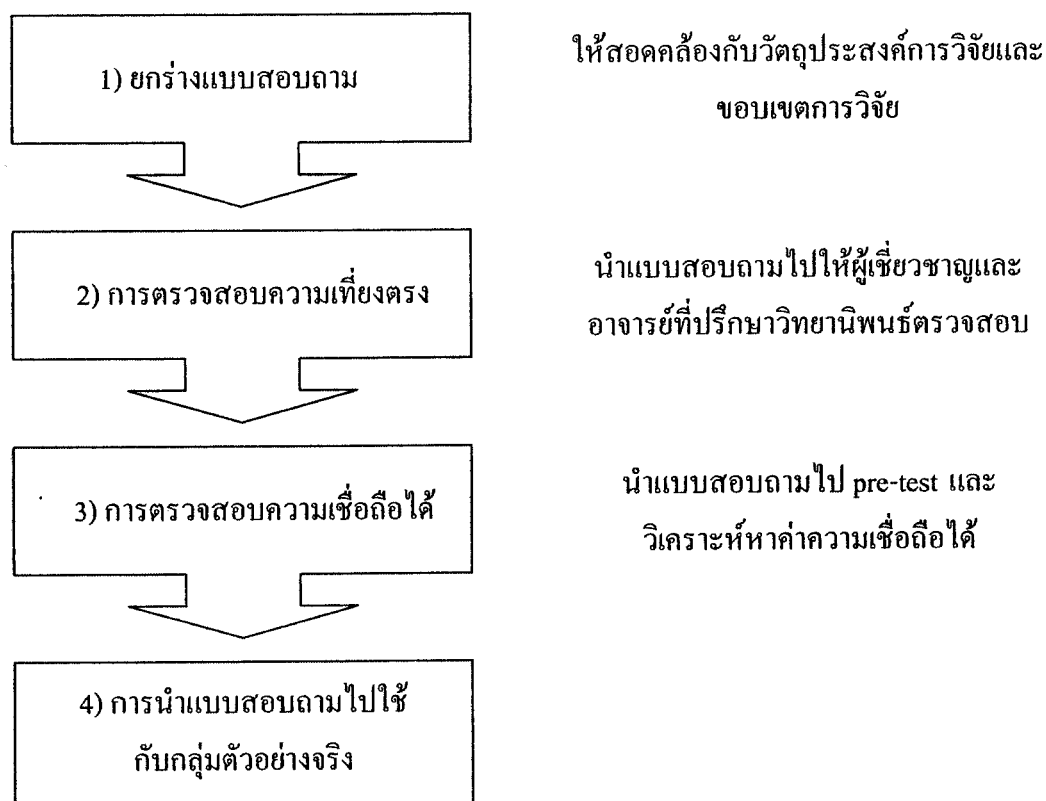
n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ทั้งนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

3.1 รวบรวมจากเอกสาร เช่น จากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย และเอกสารต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายระหว่างประเทศหรืออินเทอร์เน็ต (international network หรือ internet)

3.2 รวบรวมจากการวิจัยสนาม ครอบคลุมถึงการออกไปสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม หรือ แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2550 ถึงวันที่ 10 กันยายน 2550

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษานัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลงรหัสข้อมูลแล้วมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติทางสังคมศาสตร์ ส่วนสถิติที่ใช้ ได้แก่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

4.2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว รวมทั้งเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที (t-test)

5. ระยะเวลาการทำวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2550 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2551

6. แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัยซึ่งใช้เวลา 8 เดือน แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

6.1 รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป ปัญหา รวมทั้งสถิติและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นเวลา 2 เดือน

6.2 วิจัยภาคสนามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อม ปัญหา และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว เป็นเวลา 2 เดือน

6.3 ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เป็นเวลา 3 เดือน

6.4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง เป็นเวลา 1 เดือน ทั้งนี้ ได้สรุปไว้ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

| แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ | ระยะเวลาดำเนินการ 8 เดือน (พ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2550) | | | | | | | |
|--|---|------|------|------|------|------|------|------|
| | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. |
| 1. รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป ปัญหา รวมทั้งสถิติและเอกสารที่เกี่ยวข้อง | _____ | | | | | | | |
| 2. วิจัยภาคสนามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบความพร้อม ปัญหา และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว | _____ | | | | | | | |
| 3. ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล | _____ | | | | | | | |
| 4. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง | _____ | | | | | | | |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวในจังหวัดระนอง” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง และ (3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” หรือ 10 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วย (1) การรักษาสัจ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) การละความชั่ว (5) การเสียสละ (6) ความเมตตา (7) ความสามัคคี (8) ความสุจริต (9) ความเที่ยงธรรม และ (10) การส่งเสริมคนดี ในการวิจัยสนาม ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,022 คน ที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 91.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,112 คน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ S.D.) และการทดสอบค่าที (t - test) ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายประกอบตารางโดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาจำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์การวิจัยจึงได้จัดแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบล หงาว ในจังหวัดระนอง วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง อีกด้วย วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
2. \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
3. S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. t แทน การทดสอบค่าที (t - test)

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่

3.1 สรุปวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน

3.2 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาแนวทางการพัฒนา และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

ประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัด
ระนอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ประมวลและ
วิเคราะห์ข้อมูลเป็นจำนวน และค่าร้อยละ โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.2 และ
เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลปากน้ำกับ
เทศบาลตำบลหงาว ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลปากน้ำ
(n = 519) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ของเทศบาลตำบลปากน้ำ | n = 519 | |
|---|------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม | | |
| 1.1 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบล | 43 | 8.3 |
| 1.2 ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบล | 476 | 91.7 |
| รวม | 519 | 100.0 |
| 2. เพศ | | |
| 2.1 ชาย | 255 | 49.1 |
| 2.2 หญิง | 264 | 50.9 |
| รวม | 519 | 100.0 |
| 3. อายุ | | |
| 3.1 ต่ำกว่า 30 ปี | 147 | 28.3 |
| 3.2 31 – 40 ปี | 130 | 25.1 |
| 3.3 41 – 50 ปี | 131 | 25.2 |
| 3.4 51 ปีขึ้นไป | 111 | 21.4 |
| รวม | 519 | 100.0 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ของเทศบาลตำบลปากน้ำ | n = 519 | |
|---|------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 427 | 82.3 |
| 4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 88 | 17.0 |
| 4.3 สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 4 | 0.7 |
| รวม | 519 | 100.0 |

ผลการศึกษาดังกล่าว พบว่า ประเภทของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.7) เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำ และกลุ่มตัวอย่างที่เหลือ (ร้อยละ 8.3) เป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.9) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 49.1) เป็นชาย ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.3) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี รองลงมาตามลำดับ คือ (ร้อยละ 25.2) อายุ 41 – 50 ปี, (ร้อยละ 25.1) อายุ 31– 40 ปี, และที่เหลือ (ร้อยละ 21.4) อายุ 51 ปีขึ้นไป, ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.3) สำเร็จ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 17.0), ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และที่เหลือ (ร้อยละ 0.7) สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลหางาว (n = 503)

จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ของเทศบาลตำบลหางาว | n = 503 | |
|--|------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม | | |
| 1.1 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบล | 51 | 10.1 |
| 1.2 ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบล | 452 | 89.9 |
| รวม | 503 | 100.0 |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ของเทศบาลตำบลหงาว | n = 503 | |
|---|------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 2. เพศ | | |
| 2.1 ชาย | 188 | 37.4 |
| 2.2 หญิง | 315 | 62.6 |
| รวม | 503 | 100.0 |
| 3. อายุ | | |
| 3.1 ต่ำกว่า 30 ปี | 199 | 39.6 |
| 3.2 31 – 40 ปี | 147 | 29.2 |
| 3.3 41 – 50 ปี | 103 | 20.5 |
| 3.4 51 ปีขึ้นไป | 54 | 10.7 |
| รวม | 503 | 100.0 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 411 | 81.7 |
| 4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 86 | 17.1 |
| 4.3 สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 6 | 1.2 |
| รวม | 503 | 100.0 |

ผลการศึกษาดังกล่าวพบว่ามีประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 89.9) เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหงาว และกลุ่มตัวอย่างที่เหลือ (ร้อยละ 10.1) เป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.6) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 37.4) เป็นชาย ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.6) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี รองลงมาตามลำดับ คือ (ร้อยละ 29.2) อายุ 31 – 40 ปี, (ร้อยละ 20.5) อายุ 41 – 50 ปี, และที่เหลือ (ร้อยละ 10.7) อายุ 51 ปีขึ้นไป, ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.7) สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า, (ร้อยละ 17.1) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า, และที่เหลือ (ร้อยละ 1.2) สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบจำนวนและค่าร้อยละระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำ
(n = 519) และกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว (n = 503) ที่ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

| การเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ของเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหงาว | |
|---|------------------|--------------|----------------|--------------|
| | (n = 519) | | (n = 503) | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม | | | | |
| 1.1 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่าย ประจำของเทศบาลตำบล | 43 | 8.3 | 51 | 10.1 |
| 1.2 ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบล | 476 | 91.7 | 452 | 89.9 |
| รวม | 519 | 100.0 | 503 | 100.0 |
| 2. เพศ | | | | |
| 2.1 ชาย | 255 | 49.1 | 188 | 37.4 |
| 2.2 หญิง | 264 | 50.9 | 315 | 62.6 |
| รวม | 519 | 100.0 | 503 | 100.0 |
| 3. อายุ | | | | |
| 3.1 ต่ำกว่า 30 ปี | 147 | 28.3 | 199 | 39.6 |
| 3.2 31 – 40 ปี | 130 | 25.1 | 147 | 29.2 |
| 3.3 41 – 50 ปี | 131 | 25.2 | 103 | 20.5 |
| 3.4 51 ปีขึ้นไป | 111 | 21.4 | 54 | 10.7 |
| รวม | 519 | 100.0 | 503 | 100.0 |
| 4. ระดับการศึกษา | | | | |
| 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 427 | 82.3 | 411 | 81.7 |
| 4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 88 | 17.0 | 86 | 17.1 |
| 4.3 สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 4 | 0.7 | 6 | 1.2 |
| รวม | 519 | 100.0 | 503 | 100.0 |

ผลการศึกษาเปรียบเทียบตารางที่ 4.3 พบว่า ในเรื่องประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.7 และร้อยละ 89.9) เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว และที่เหลือ (ร้อยละ 8.3 และร้อยละ 10.1) เป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบล ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาวส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.9 และ ร้อยละ 62.6) เป็นเพศหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 49.1 และร้อยละ 37.4) เป็นเพศชาย สำหรับอายุ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาวส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.3 และร้อยละ 39.6) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, รองลงมาตามลำดับของเทศบาลตำบลปากน้ำ คือ (ร้อยละ 25.2) อายุ 41 – 50 ปี, (ร้อยละ 25.1) อายุ 31 – 40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 21.4) อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว รองลงมาตามลำดับคือ (ร้อยละ 29.2) อายุ 31 – 40 ปี, (ร้อยละ 20.5) อายุ 41 – 50 ปี, และที่เหลือ (ร้อยละ 10.7) อายุ 51 ปีขึ้นไป ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาวส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.3 และร้อยละ 81.7) สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า, (ร้อยละ 17.0 และร้อยละ 17.1) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และที่เหลือ (ร้อยละ 0.7 และร้อยละ 1.2) สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 3 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวแนวคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ประกอบด้วย 12 หัวข้อ (ตั้งแต่หัวข้อ 2.1.1 - หัวข้อ 2.1.12 หรือตั้งแต่ตารางที่ 4.4-ตารางที่ 4.36) โดยแบ่งการนำเสนอเป็น หนึ่ง การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมในแต่ละด้าน (รวม 10 ด้าน และในภาพรวม) ของเทศบาล 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ตามลำดับ ควบคู่กันไป โดยนำเสนอไว้ใน 11 หัวข้อ (หัวข้อ 2.1.1-หัวข้อ 2.1.11 หรือในตารางที่ 4.4- ตารางที่ 4.25) ต่อจากนั้น สอง เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมในแต่ละด้าน (รวม 10 ด้าน และในภาพรวม) อันเป็นการวิเคราะห์

เปรียบเทียบแต่ละด้านและในภาพรวมไว้ในตารางเดียวกัน โดยนำเสนอไว้ใน 1 หัวข้อ (หัวข้อ 2.1.12 หรือในตารางที่ 4.26-ตารางที่ 4.36)

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง ด้านการรักษาความสัตย์ แสดงไว้ในตารางที่ 4.4 และตารางที่ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความสัตย์

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลปากน้ำ ด้านการรักษาความสัตย์ | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย | | | | |
|--|-------------------|----------------|-------------|------------|-----------|------|---------------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| | มาก (n) | ปานกลาง (n) | น้อย (n) | รวม (n) | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือ ให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ และไม่เสแสร้ง | (333) | (167) | (19) | (519) | 64.2 | 32.2 | 3.6 | 100.0 | 2.61 | .559 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการให้บริการประชาชนด้วย ความเป็นธรรมและเป็นประ โยชน์ โดยส่วนรวม | (289) | (205) | (25) | (519) | 55.7 | 39.5 | 4.8 | 100.0 | 2.51 | .589 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการรักษาความสัตย์สูง | (306) | (190) | (23) | (519) | 59.0 | 36.6 | 4.4 | 100.0 | 2.55 | .581 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | | | | | 2.55 | .492 | มาก |

หมายเหตุ : สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. การทดสอบค่าที (t-test)

ดังนี้

- 1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05
- 2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ กำหนดคะแนนเฉลี่ย

| | |
|---------------------|-----------------------------|
| (1) เห็นด้วยมาก | ช่วงคะแนน 2.33 - 3.00 คะแนน |
| (2) เห็นด้วยปานกลาง | ช่วงคะแนน 1.67 - 2.32 คะแนน |
| (3) เห็นด้วยน้อย | ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านการรักษาความลับ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.61) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยรวม

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความลับ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.55)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความสัจ

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลหงาวด้านการรักษาความสัจ | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือ ให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ และไม่เสแสร้ง | (124) 24.7 | (329) 65.4 | (50) 9.9 | (503) 100.0 | 2.15 | .570 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการให้บริการประชาชนด้วย ความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์ โดยส่วนรวม | (159) 31.6 | (276) 54.9 | (68) 13.5 | (503) 100.0 | 2.18 | .648 | ปานกลาง |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการรักษาความสัจสูง | (104) 20.7 | (313) 62.2 | (86) 17.1 | (503) 100.0 | 2.04 | .614 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.12 | .521 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการรักษาความสัจ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า ในภาพรวมเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสัจสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความสัจของเทศบาลตำบลหางว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางว ในจังหวัดระนอง ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง แสดงไว้ในตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลปากน้ำด้านการรู้จัก ข่มใจตนเอง | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|---------|------|-------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการควบคุมอารมณ์ ตนเองขณะให้บริการประชาชน | (295) | (192) | (32) | (519) | 2.51 | .612 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการให้บริการประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่ดียาม ที่มากกระทบ | (261) | (205) | (53) | (519) | 2.40 | .667 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการรู้จักข่มใจตนเองสูง | (282) | (181) | (56) | (519) | 2.44 | .680 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.45 | .577 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของ

เทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านการรู้จักชมใจตนเอง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชนและ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่สบายที่มากกระทบ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักชมใจตนเองสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักชมใจตนเอง ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.45)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักชมใจตนเอง

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความเห็นด้วย |
|---|-------------------|---------------|--------------|----------------|-----------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลหางว | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | | | |
| ด้านการรู้จักชมใจตนเอง | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะ ให้บริการประชาชน | (101) 20.1 | (320) 63.6 | (82) 16.3 | (503) 100.0 | 2.04 | .603 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ หวั่นไหวต่อสิ่งไม่สบายที่มากกระทบ | (123) 24.5 | (300) 59.6 | (80) 15.9 | (503) 100.0 | 2.09 | .630 | ปานกลาง |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการรู้จักชมใจตนเองสูง | (83) 16.5 | (326) 64.8 | (94) 18.7 | (503) 100.0 | 1.98 | .593 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.03 | .517 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากกระทบ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเองสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง ของเทศบาลตำบลหงาว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.03)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ด้านความอดทน แสดงไว้ในตารางที่ 4.8 และตารางที่ 4.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความเห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|------|-------|--------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านความอดทน | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน | (301) | (200) | (18) | (519) | 2.55 | .564 | มาก |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|---------|------|-------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลปากน้ำ ด้านความอดทน | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ อดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดียัง เข้ามาครอบงำในการให้บริการ ประชาชน | (275) | (227) | (17) | (519) | | | |
| | 53.0 | 43.7 | 3.3 | 100.0 | 2.50 | .562 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความอดทนสูง | (246) | (239) | (34) | (519) | | | |
| | 47.4 | 46.1 | 6.6 | 100.0 | 2.41 | .611 | มาก |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.48 | .476 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านความอดทน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดียังเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.48)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลหงาว ด้านความอดทน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|----------------|-------------|------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) | ปานกลาง (n) | น้อย (n) | รวม (n) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน | (136) | (307) | (60) | (503) | 2.15 | .606 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดีขึ้นเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน | (94) | (340) | (69) | (503) | 2.05 | .568 | ปานกลาง |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง | (107) | (321) | (75) | (503) | 2.06 | .599 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.09 | .501 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความอดทน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดีขึ้นเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน ของเทศบาลตำบลหงาว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.09)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ด้านการละความชั่ว แสดงไว้ในตารางที่ 4.10 และตารางที่ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลปากน้ำ ด้านการละความชั่ว | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|----------------|-------------|------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก (n) | ปานกลาง (n) | น้อย (n) | รวม (n) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือ ผลประโยชน์ในการให้บริการ ประชาชน | (207) | (297) | (15) | (519) | 2.37 | .540 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วใน การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ประชาชน | (242) | (264) | (13) | (519) | 2.44 | .545 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการละความชั่วสูง | (233) | (261) | (25) | (519) | 2.40 | .581 | มาก |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.40 | .480 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านการละความชั่ว เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า ในภาพรวมเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.40)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว

| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการละความชั่ว | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|-------|-------|-----------|------|-------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน | (101) | (286) | (116) | (503) | 1.97 | .657 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน | (100) | (334) | (69) | (503) | 2.06 | .577 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของเทศบาลตำบล หวาง ด้านการละความชั่ว | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|-------|-------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของ ท่านมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการละความชั่วสูง | (114) | (287) | (102) | (503) | | | |
| | 22.6 | 57.1 | 20.3 | 100.0 | 2.02 | .656 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.02 | .537 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหวาง ด้านการละความชั่ว เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหวางมีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหวางมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหวางมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว ของเทศบาลตำบลหวาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.02)

2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง ด้านการเสียดส แสดงไว้ในตารางที่ 4.12 และตารางที่ 4.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสี่ยสละ

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|------|-------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลปากน้ำ ด้านการเสี่ยสละ | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการเสี่ยสละความสุข ส่วนตัวในการให้บริการ ประชาชน | (258) | (234) | (27) | (519) | | | |
| | 49.7 | 45.1 | 5.2 | 100.0 | 2.45 | .593 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อ ประโยชน์ต่อประชาชน ผู้รับบริการและส่วนรวม | (238) | (256) | (25) | (519) | | | |
| | 45.9 | 49.3 | 4.8 | 100.0 | 2.41 | .582 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการเสี่ยสละสูง | (239) | (254) | (26) | (519) | | | |
| | 46.1 | 48.9 | 5.0 | 100.0 | 2.41 | .586 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.42 | .512 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านการเสี่ยสละ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการเสี่ยสละ ความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสี่ยสละสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสี่ยสละ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสี่ยสละ

| ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของเทศบาลตำบล หางว ด้านการเสี่ยสละ | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการเสี่ยสละความสุข ส่วนตัวในการให้บริการ ประชาชน | (145) 28.8 | (287) 57.1 | (71) 14.1 | (503) 100.0 | 2.15 | .639 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อ ประโยชน์ต่อประชาชน ผู้รับบริการและส่วนรวม | (132) 26.2 | (300) 59.6 | (71) 14.1 | (503) 100.0 | 2.12 | .624 | ปานกลาง |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของ ท่านมีความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการ เสี่ยสละสูง | (103) 20.5 | (335) 66.6 | (65) 12.9 | (503) 100.0 | 2.08 | .574 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.11 | .527 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว ด้านการเสี่ยสละ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่าง

เห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการเสียดละ ความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียดละสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสียดละ ของเทศบาลตำบลหงาว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ด้านความเมตตา แสดงไว้ในตารางที่ 4.14 และตารางที่ 4.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา

| ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ด้านความเมตตา | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|------|-------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข | (283) | (218) | (18) | (519) | 2.51 | .566 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่กุลประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | (255) | (246) | (18) | (519) | 2.46 | .564 | มาก |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ด้านความเมตตา | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความเห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|------|-------|-------------|-------------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของ ท่านมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านความเมตตาสูง | (256) | (238) | (25) | (519) | | | |
| | 49.3 | 45.9 | 4.8 | 100.0 | 2.45 | .587 | มาก |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.47 | .492 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านความเมตตา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.47)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว จําแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา

| ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของเทศบาลตำบล หางว ด้านความเมตตา | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|----------------|-------------|------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) | ปานกลาง (n) | น้อย (n) | รวม (n) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการปฏิบัติงานด้วย ความเมตตาและปรารถนาให้ ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข | (153) | (308) | (42) | (503) | 2.22 | .583 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการให้ความช่วยเหลือ แก่กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจ | (157) | (286) | (60) | (503) | 2.19 | .628 | ปานกลาง |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของ ท่านมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านความเมตตาสูง | (107) | (334) | (62) | (503) | 2.09 | .573 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.17 | .494 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว ด้านความเมตตา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา ของเทศบาลตำบลหงาว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.17)

2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ด้านความสามัคคี แสดงไว้ในตารางที่ 4.16 และตารางที่ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี

| ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ด้านความสามัคคี | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความเห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|------|-------|-------------|-------------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะ ในการให้บริการประชาชน | (284) | (210) | (25) | (519) | | | |
| | 54.7 | 40.5 | 4.8 | 100.0 | 2.50 | .589 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน | (256) | (228) | (35) | (519) | | | |
| | 49.3 | 43.9 | 6.8 | 100.0 | 2.43 | .617 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง | (248) | (237) | (34) | (519) | | | |
| | 47.7 | 45.7 | 6.6 | 100.0 | 2.41 | .612 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.45 | .513 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านความสามัคคี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.45)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว จันเนกการ
บริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลหางว ด้านความสามัคคี | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|------|-------|--------|------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน | (154) | (281) | (68) | (503) | | | |
| | 30.6 | 55.9 | 13.5 | 100.0 | 2.17 | .643 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน | (164) | (278) | (61) | (503) | | | |
| | 32.6 | 55.3 | 12.1 | 100.0 | 2.20 | .637 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลหลวง ด้านความสามัคคี | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------|------|-------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน | (138) | (301) | (64) | (503) | | | |
| มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความสามัคคีสูง | 27.5 | 59.8 | 12.7 | 100.0 | 2.15 | .617 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.20 | .663 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหลวง ด้านความสามัคคี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหลวงมีความพร้อมการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหลวงมีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหลวงมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี ของเทศบาลตำบลหลวง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.20)

2.1.8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหลวง ในจังหวัดระนอง ด้านความสุจริต แสดงไว้ในตารางที่ 4.18 และตารางที่ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต

| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านความสุจริต | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|---|-------------------|---------|------|-------|-------------|-------------|-------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน | (276) | (221) | (22) | (519) | 2.49 | .579 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎ ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน | (281) | (212) | (26) | (519) | 2.49 | .592 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง | (256) | (232) | (31) | (519) | 2.43 | .605 | มาก |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.47 | .518 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.49) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎ ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน และ พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.47)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลหงาว ด้านความสุจริต | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|----------------|-------------|------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก (n) | ปานกลาง (n) | น้อย (n) | รวม (n) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการประพฤติปฏิบัติตน ด้วยความสุจริตในการให้บริการ ประชาชน | (140) | (310) | (53) | (503) | 2.17 | .595 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการให้บริการประชาชน ตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนหรือ ขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน | (137) | (303) | (63) | (503) | 2.15 | .614 | ปานกลาง |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความสุจริตสูง | (84) | (336) | (83) | (503) | 2.00 | .577 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.11 | .502 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความสามัคคี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย

ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎ ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหางวมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต ของเทศบาลตำบลหางว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

2.1.9 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางว ในจังหวัดระนอง ด้านความเที่ยงธรรม แสดงไว้ในตารางที่ 4.20 และตารางที่ 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ด้านความเที่ยงธรรม | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|----------------|-------------|------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) | ปานกลาง (n) | น้อย (n) | รวม (n) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการให้บริการประชาชนด้วย ความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม | (288) | (212) | (19) | (519) | 2.52 | .569 | มาก |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการให้บริการประชาชนด้วย ความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและ ไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ | (274) | (218) | (27) | (519) | 2.48 | .595 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความเที่ยงธรรมสูง | (234) | (253) | (32) | (519) | 2.39 | .601 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.46 | .490 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านความเที่ยงธรรม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.46)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลหงาวด้านความเที่ยงธรรม | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|---------|------|-------|--------|------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการให้บริการประชาชน ด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและ เป็นธรรม | (132) | (312) | (59) | (503) | | | |
| | 26.3 | 62.0 | 11.7 | 100.0 | 2.15 | .599 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการให้บริการประชาชน ด้วยความหนักแน่นมั่นคงมี เหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภ สักการะ | (127) | (322) | (54) | (503) | | | |
| | 25.3 | 64.0 | 10.7 | 100.0 | 2.15 | .583 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|---------|------|-------|--------|------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล | (n) | (n) | (n) | (n) | | | |
| ตำบลหลวงด้านความเที่ยงธรรม | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน | (121) | (323) | (59) | (503) | | | |
| มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความเที่ยงธรรมสูง | 24.1 | 64.2 | 11.7 | 100.0 | 2.12 | .586 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.14 | .521 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหลวง ด้านความเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหลวงมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม และพนักงานเทศบาลตำบลหลวงมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลหลวงมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม ของเทศบาลตำบลหลวง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.14)

2.1.10 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหลวง ในจังหวัดระนอง ด้านการส่งเสริมคนดี แสดงไว้ในตารางที่ 4.22 และตารางที่ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จําแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลปากน้ำ ด้านการส่งเสริมคนดี | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความ พร้อมในการสนับสนุนและ ส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมี คุณธรรม | (264) 50.9 | (240) 46.2 | (15) 2.9 | (519) 100.0 | 2.48 | .555 | มาก |
| 2. เทศบาลฯ มีการกำหนด บทลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่ ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุน ส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ทำ ความผิด | (261) 50.3 | (232) 44.7 | (26) 5.0 | (519) 100.0 | 2.45 | .590 | มาก |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านส่งเสริมคนดีสูง | (271) 52.2 | (211) 40.7 | (37) 7.1 | (519) 100.0 | 2.45 | .625 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.48 | .495 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ด้านการส่งเสริมคนดี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า เทศบาลตำบลปากน้ำมีการกำหนด

บทลงโทษพนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำที่ทำความผิด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมคนดีสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.48)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว จําแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี

| ความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของเทศบาลตำบล หางว ด้านการส่งเสริมคนดี | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อม ในการสนับสนุนและส่งเสริม พนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | (152) 30.3 | (301) 59.8 | (50) 9.9 | (503) 100.0 | 2.20 | .601 | ปานกลาง |
| 2. เทศบาลฯ มีการกำหนด บทลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่ ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุน ส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ทำ ความผิด | (149) 29.6 | (270) 53.7 | (84) 16.7 | (503) 100.0 | 2.13 | .669 | ปานกลาง |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านส่งเสริมคนดีสูง | (151) 30.0 | (288) 57.3 | (64) 12.7 | (503) 100.0 | 2.17 | .631 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.15 | .525 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว ด้านการส่งเสริมคนดี เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลหางวที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า เทศบาลตำบลหางวมีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลตำบลหางว ที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลหางวที่ทำความผิด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมคนดีสูง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี ของเทศบาลตำบลหางว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.15)

2.1.11 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางว ในจังหวัดระนอง ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน แสดงไว้ในตารางที่ 4.24 และตารางที่ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน

| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมของเทศบาล ตำบลปากน้ำ ในภาพรวม ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรมสูง ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความสัจ, การรู้จักข่มใจตนเอง, ความอดทน, การละความชั่ว, การเสียสละ, ความ เมตตา, ความสามัคคี, ความสุจริต, ความเที่ยงธรรม, และการส่งเสริม คนดี | (313) | (179) | (27) | (519) | 2.55 | .593 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.55 | .593 | มาก |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลปากน้ำมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมสูง ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความสัจ, การรู้จักข่มใจตนเอง, ความอดทน, การละความชั่ว, การเสียสละ, ความเมตตา, ความสามัคคี, ความสุจริต, ความเที่ยงธรรม, และการส่งเสริมคนดี

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.55)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน

| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|-------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 31. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมสูงทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความสัจ, การรู้จักข่มใจตนเอง, ความอดทน, การละความชั่ว, การเสียสละ, ความเมตตา, ความสามัคคี, ความสุจริต, ความเที่ยงธรรม, และการส่งเสริมคนดี | (115) 22.9 | (326) 64.8 | (62) 12.3 | (503) 100.0 | 2.11 | .584 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.11 | .584 | ปานกลาง |

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า ในภาพรวมเทศบาลตำบลหงาวมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมสูง ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความสัจ, การรู้จักข่มใจตนเอง, ความอดทน, การละความชั่ว, การเสียสละ, ความเมตตา, ความสามัคคี, ความสุจริต, ความเที่ยงธรรม, และการส่งเสริมคนดี

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน ของเทศบาลตำบลหงาว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

2.1.12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม หรือเทศบาล 2 แห่ง ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมในแต่ละด้าน (รวม 10 ด้าน และในภาพรวม) โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่งควบคู่กันไปในตารางเดียวกันในแต่ละด้าน และในภาพรวม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.26-ตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความสัจ

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ พร้อมในการบริหารจัดการระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหวาง จำแนกตามแนวทาง คุณธรรม ด้านการรักษาความสัจ | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|--|------|--|------|-------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ \bar{x} (n = 503) | | เทศบาล หวาง S.D. \bar{x} (n = 519) | | t | Sig. (2-tailed) |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการ ประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง | 2.61 | .559 | 2.15 | .570 | 12.96 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การให้บริการประชาชนด้วยความเป็น ธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม | 2.51 | .589 | 2.18 | .648 | 8.47 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน การรักษาความสัจสูง | 2.55 | .581 | 2.04 | .614 | 13.62 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.55 | .492 | 2.12 | .521 | 13.61 | .000* |

หมายเหตุ

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวางต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึงมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) > α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ไม่ใส่เครื่องหมายใด ๆ ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แยกต่างกัน

4. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่างกัน (Sig.(2-tailed) < α)

6. ไม่ใส่เครื่องหมายใด ๆ ไว้ หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.26 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวาง ด้านการรักษาความลับ ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง” แยกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหวาง ในเรื่อง

พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์ โดยส่วนรวม มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาดสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาดสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการรักษาความสะอาด พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง (2) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม และ (3) ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาดสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้าน ตนเอง

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ พร้อมในการบริหารจัดการระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกตามแนวทาง คุณธรรม ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---|-------------|---|-------------|---------------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ — \bar{x} (n = 503) | | เทศบาล ตำบล หงาว — \bar{x} (n = 519) | | t | Sig. (2-tailed) |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน | 2.51 | .612 | 2.04 | .603 | 12.348 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากระทบ | 2.40 | .667 | 2.09 | .630 | 7.768 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเองสูง | 2.44 | .680 | 1.98 | .593 | 11.465 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.45 | .577 | 2.03 | .517 | 12.078 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.27 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ใน

ตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาล ตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบล หงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากระทบ” แยกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากระทบ มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้ข่มใจตนเองสูง” แยกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาล ตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบล หงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้ข่มใจตนเองสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน (2) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากระทบ และ(3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้ข่มใจตนเองสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมเทศบาล ตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--|---------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-----------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | S.D. | เทศบาลตำบลหงาว | S.D. | | |
| | \bar{x} | | \bar{x} | | | |
| | (n = 503) | | (n = 519) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน | 2.55 | .564 | 2.15 | .606 | 10.755 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดียังงเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน | 2.50 | .562 | 2.05 | .568 | 12.656 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง | 2.41 | .611 | 2.06 | .599 | 9.113 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.48 | .476 | 2.09 | .501 | 12.936 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.28 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความอดทน ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่สบายใจเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่สบายใจเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความอดทน พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน (2) พนักงานเทศบาลมีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่สบายใจเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน และ (3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-----------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหงาว | | t | Sig. (2-tailed) |
| | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ค่าเฉลี่ย | S.D. | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน | 2.37 | .540 | 1.97 | .657 | 10.612 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน | 2.44 | .545 | 2.06 | .577 | 10.804 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง | 2.40 | .581 | 2.02 | .656 | 9.719 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.40 | .480 | 2.02 | .537 | 12.079 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.29 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการละความชั่ว ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน

โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้ให้บริการประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการละความชั่ว พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน (2) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้ให้บริการประชาชน และ(3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสี่ยสละ

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสี่ยสละ | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---------------------------|-------------|----------------|-------------|--------------|-----------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหงาว | | t | Sig. (2-tailed) |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| | (n = 503) | | (n = 519) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการเสี่ยสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน | 2.45 | .593 | 2.15 | .639 | 7.719 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม | 2.41 | .582 | 2.12 | .624 | 7.652 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสี่ยสละสูง | 2.41 | .586 | 2.08 | .574 | 9.236 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.42 | .512 | 2.11 | .527 | 9.456 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.30 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการเสี่ยสละ ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการเสี่ยสละ ความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้

ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการเสียดสละ ความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียดสละสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียดสละสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านการเสียดสละ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการเสียดสละ ความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน (2) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม และ(3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียดสละสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ พร้อมในการบริหารจัดการระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว จำแนกตามแนวทาง คุณธรรม ด้านความเมตตา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---|-------------|---|-------------|--------------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ — \bar{x} (n = 503) | | เทศบาล ตำบล หงาว — \bar{x} (n = 519) | | t | Sig. (2-tailed) |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข | 2.51 | .566 | 2.22 | .583 | 8.067 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | 2.46 | .564 | 2.19 | .628 | 7.067 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาสูง | 2.45 | .587 | 2.09 | .573 | 9.803 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.47 | .492 | 2.17 | .494 | 9.830 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.31 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความเมตตา ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมี

ความสุข” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความเมตตา พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข (2) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และ(3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---------------------------|-------------|----------------|-------------|--------------|-----------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหงาว | | t | Sig. (2-tailed) |
| | ค่าเฉลี่ย (x̄) | S.D. | ค่าเฉลี่ย (x̄) | S.D. | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน | 2.50 | .589 | 2.17 | .643 | 8.500 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน | 2.43 | .617 | 2.20 | .637 | 5.633 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง | 2.41 | .612 | 2.15 | .617 | 6.900 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.45 | .513 | 2.20 | .663 | 8.137 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.32 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความสามัคคี ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการ

ประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความสามัคคีพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน (2) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน และ(3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|--|---------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-----------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหงาว | | t | Sig. (2-tailed) |
| | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ค่าเฉลี่ย | S.D. | | |
| | \bar{x} | | \bar{x} | | | |
| | (n = 503) | | (n = 519) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน | 2.49 | .579 | 2.17 | .595 | 8.610 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎ ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน | 2.49 | .592 | 2.15 | .614 | 9.119 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่าน มีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง | 2.43 | .605 | 2.00 | .577 | 11.676 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.47 | .518 | 2.11 | .502 | 11.410 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.33 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความสุจริต ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน”

แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบล หงาว ในเรื่อง ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความสุจริต พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน (2) พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน และ(3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--|---------------------------|-------------|-------------------------|-------------|---------------|--------------------|
| | เทศบาลปากน้ำ (n = 503) | | เทศบาลหวาง (n = 519) | | | |
| | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | S.D. | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | S.D. | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม | 2.52 | .569 | 2.15 | .599 | 10.203 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ | 2.48 | .595 | 2.15 | .583 | 8.979 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง | 2.39 | .601 | 2.12 | .586 | 7.160 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.46 | .490 | 2.14 | .521 | 10.224 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.34 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวาง ด้านความเที่ยงธรรม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม” แตกต่าง

กัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบล หงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ด้านความเที่ยงธรรม พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม (2) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ และ (3) ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง ล้วนมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---------------------------|-------------|----------------|-------------|--------------|-----------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหวาง | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ค่าเฉลี่ย | S.D. | | |
| | \bar{x} | | \bar{x} | | | |
| | (n = 503) | | (n = 519) | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | 2.48 | .555 | 2.20 | .601 | 7.648 | .000* |
| 2. เทศบาลฯ มีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ทำความคิด | 2.45 | .590 | 2.13 | .669 | 8.205 | .000* |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมคนดีสูง | 2.45 | .625 | 2.17 | .631 | 7.070 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.48 | .495 | 2.15 | .525 | 8.783 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.35 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวาง ด้านการส่งเสริมคนดี ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหางว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมี ประสิทธิภาพและมีคุณธรรม มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลมี การกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาล ที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ ทำความผิด” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหางว ในเรื่อง เทศบาล มีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาล ที่ทำความผิด มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ใน ภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมคนดีสูง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ใน ตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาล ตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบล หางว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านส่งเสริมคนดีสูง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบล ปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหางว ด้านการส่งเสริมคนดี พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริม พนักงานเทศบาล ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม (2) เทศบาลฯ มีการกำหนด บทลงโทษพนักงานเทศบาลที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ทำ ความผิด และ(3) ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมคนดีสูง ล้วนมี ความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-----------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหงาว | | t | Sig. (2-tailed) |
| | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ค่าเฉลี่ย | S.D. | | |
| | \bar{X} | | \bar{X} | | | |
| | (n = 503) | | (n = 519) | | | |
| ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมสูง ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาด, การรู้จักข่มใจตนเอง, ความอดทน, การละความชั่ว, การเสียสละ, ความเมตตา, ความสามัคคี, ความสุจริต, ความเที่ยงธรรม, และการส่งเสริมคนดี | 2.55 | .593 | 2.11 | .584 | 12.097 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 2.55 | .593 | 2.11 | .584 | 12.097 | .000* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.36 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมสูง ทั้ง 10 ด้าน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้

ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมสูง ทั้ง 10 ด้าน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในภาพรวม ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในเรื่อง ภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมสูง ทั้ง 10 ด้าน มีความแตกต่างกัน

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง แสดงไว้ใน 3 ตาราง คือ ตารางที่ 4.37-ตารางที่ 4.39 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาล 2 แห่ง ตามลำดับ คือ (1) เทศบาลตำบลปากน้ำ (ตารางที่ 4.37) และ (2) เทศบาลตำบลหงาว (ตารางที่ 4.38) ต่อจากนั้น (3) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว (ตารางที่ 4.39)

ตารางที่ 4.37 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกตามปัญหา 10 ด้าน

| ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาด | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง | (158) 30.5 | (186) 35.8 | (175) 33.7 | (519) 100.0 | 1.97* | .801 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเป็นธรรมและ เป็นประโยชน์โดยรวม | (70) 13.5 | (174) 33.5 | (275) 53.0 | (519) 100.0 | 1.61 | .714 | น้อย |
| รวม | | | | | 1.79 | .645 | ปานกลาง |
| 2. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ ตนเองขณะให้บริการประชาชน | (90) 17.3 | (177) 34.1 | (252) 48.6 | (519) 100.0 | 1.69* | .750 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งชั่ว ยุที่มากกระทบ | (63) 12.1 | (183) 35.3 | (273) 52.6 | (519) 100.0 | 1.60 | .696 | น้อย |
| รวม | | | | | 1.64 | .673 | น้อย |

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 3. ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านความอดทน | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมต่อความ ยากลำบาก ในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน | (69) | (185) | (265) | (519) | | | |
| | 13.3 | 35.6 | 51.1 | 100.0 | 1.64* | .731 | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่ ดีงามเข้ามาครอบงำในขณะที่ให้ ให้บริการประชาชน | (79) | (176) | (264) | (519) | | | |
| | 15.2 | 33.9 | 50.9 | 100.0 | 1.62 | .708 | น้อย |
| | รวม | | | | 1.63 | .682 | น้อย |
| 4. ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการละความชั่ว | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนรับ สินบนหรือผลประโยชน์ในการ ให้บริการประชาชน | (88) | (149) | (282) | (519) | | | |
| | 17.0 | 28.7 | 54.3 | 100.0 | 1.63* | .758 | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการ ให้บริการประชาชน | (53) | (168) | (298) | (519) | | | |
| | 10.2 | 32.4 | 57.4 | 100.0 | 1.53 | .674 | น้อย |
| | รวม | | | | 1.58 | .676 | น้อย |

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 5. ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการเสี่ยสละ | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการเสี่ยสละ ความสุขส่วนตัวในการให้บริการ ประชาชน | (79) | (171) | (269) | (519) | | | |
| | 15.3 | 32.9 | 51.8 | 100.0 | 1.63* | .733 | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน เห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อ ประโยชน์ต่อประชาชน ผู้รับบริการ | (58) | (186) | (275) | (519) | | | |
| | 11.2 | 35.8 | 53.0 | 100.0 | 1.58 | .684 | น้อย |
| | รวม | | | | 1.65 | .925 | น้อย |
| 6. ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านความเมตตา | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเมตตา | (83) | (155) | (281) | (519) | | | |
| | 16.0 | 29.9 | 54.1 | 100.0 | 1.62* | .746 | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ไม่ให้ความช่วยเหลือหรือ ให้บริการประชาชนด้วยความไม่ เต็มใจ | (47) | (179) | (293) | (519) | | | |
| | 9.1 | 34.5 | 56.5 | 100.0 | 1.53 | .657 | น้อย |
| | รวม | | | | 1.57 | .658 | น้อย |

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 7. ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านความสามัคคี | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วม ใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการ ให้บริการประชาชน | (98) | (139) | (282) | (519) | | | |
| | 18.9 | 26.8 | 54.3 | 100.0 | 1.65* | .780 | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการ ประสานงานกันเพื่อประโยชน์ ของการให้บริการประชาชน | (59) | (183) | (277) | (519) | | | |
| | 11.4 | 35.3 | 53.4 | 100.0 | 1.58 | .687 | น้อย |
| รวม | 1.61 | .691 | น้อย | | | | |
| 8. ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านความสุจริต | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่ สุจริตในการให้บริการประชาชน | (85) | (153) | (281) | (519) | | | |
| | 16.4 | 29.5 | 54.1 | 100.0 | 1.62* | .751 | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ให้บริการประชาชนตาม กฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน ไม่เท่าเทียมเสมอกัน | (64) | (176) | (279) | (519) | | | |
| | 12.3 | 33.9 | 53.8 | 100.0 | 1.59 | .700 | น้อย |
| รวม | 1.60 | .676 | น้อย | | | | |

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบล ปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|----------------|---------------|----------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก (n) | ปานกลาง (n) | น้อย (n) | รวม (n) | | | |
| | (%) | (%) | (%) | (%) | | | |
| 9. ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านความเที่ยง ธรรม | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม | (82) 15.8 | (154) 29.7 | (283) 54.5 | (519) 100.0 | 1.61* | .745 | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคงและมีเหตุผล | (52) 10.0 | (177) 34.1 | (290) 55.9 | (519) 100.0 | 1.54 | .670 | น้อย |
| | รวม | | | | 1.58 | .663 | น้อย |
| 10. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | | | | | |
| 1. เทศบาลฯ ขาดความพร้อมใน การสนับสนุนและส่งเสริม พนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | (110) 21.2 | (151) 29.1 | (258) 49.7 | (519) 100.0 | 1.71* | .793 | ปานกลาง |
| 2. เทศบาลฯ ขาดความพร้อมใน การลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่ กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว | (60) 11.5 | (184) 35.5 | (275) 53.0 | (519) 100.0 | 1.59 | .689 | น้อย |
| | รวม | | | | 1.65 | .697 | น้อย |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 1.63 | .599 | น้อย |

หมายเหตุ ปัญหาความพร้อมในการจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทาง
คุณธรรม ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้านดังกล่าวในตารางที่ 4.37 ข้างต้นนี้ และในตารางที่ 4.38 ข้างล่าง
นี้ แต่ละด้านมีปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้าน
เพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล
หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านในตารางที่
4.37 ข้างบน และตารางที่ 4.38 ข้างล่าง มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (X) ของปัญหา
ในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์
เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือก
ปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีกจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อ
ระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก
ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.37 และตารางที่ 4.38 ผู้
ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย* ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากตารางที่ 4.37 ข้างบนแสดงให้เห็นว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทาง
คุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ โดยแยกเป็น 10 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปน้อย มีดังนี้ (1) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ กลุ่มตัวอย่างเห็น
ด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า ปัญหาพนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดความ
พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่
เสแสร้ง อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.61) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำ
บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดย
ส่วนรวม (2) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย
ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.69) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดความพร้อมใน
การควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย
(ค่าเฉลี่ย 1.60) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการ
ประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งขั้วที่มากกระทบ (3) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน
ความอดทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.64) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำ

บางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบาก ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.62) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดไม่มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่พึงงามเข้ามาครอบงำในขณะที่ให้บริการประชาชน (4) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่ว** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.63) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.53) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน (5) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียดุล** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.63) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดความพร้อมในการเสียดุลความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.58) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนเห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ (6) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.62) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.53) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ (7) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.65) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.58) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน (8) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.62) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.59) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน (9) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.61) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรง และไม่เป็นธรรม อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.54) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล และ (10) **ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.71) ว่า เทศบาลตำบลปากน้ำขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม อีกทั้งกลุ่ม

ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.59) ว่า เทศบาลตำบลปากน้ำขาดความพร้อมในการ
ลงโทษพนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการ
การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ทั้ง
10 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.63)

ตารางที่ 4.38 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน
การให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตาม
ปัญหา 10 ด้าน

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหงาว ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านการรักษาความสัจ | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการด้านการให้บริการประชาชน ด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่ เสแสร้ง | (101) | (310) | (92) | (503) | 2.02* | .620 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเป็นธรรมและ เป็นประ โยชน์โดยส่วนรวม | (98) | (301) | (104) | (503) | 1.99 | .634 | ปานกลาง |
| | รวม | | | | 2.00 | .562 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหงาว ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | | | |
| 2. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านการรู้จักชมใจตนเอง | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ ตนเองขณะให้บริการประชาชน | (92) | (308) | (103) | (503) | | | |
| | 18.3 | 61.2 | 20.5 | 100.0 | 1.98 | .623 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งยั่วยุ ที่มากกระทบ | (95) | (308) | (100) | (503) | | | |
| | 18.9 | 61.2 | 19.9 | 100.0 | 1.99* | .623 | ปานกลาง |
| | รวม | | | | 1.98 | .577 | ปานกลาง |
| 3. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านความอดทน | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมต่อความยากลำบาก ใน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน | (119) | (298) | (86) | (503) | | | |
| | 23.7 | 59.2 | 17.1 | 100.0 | 2.07* | .636 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่มี ความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่ดี งามเข้ามาครอบงำในขณะที่ให้ ให้บริการประชาชน | (95) | (299) | (109) | (503) | | | |
| | 18.9 | 59.4 | 21.7 | 100.0 | 1.97 | .637 | ปานกลาง |
| | รวม | | | | 2.02 | .585 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหางว ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------------|---------------|----------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | | | |
| 4. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านการละความผิด | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนรับ สินบนหรือผลประโยชน์ในการ ให้บริการประชาชน | (69) 13.7 | (285) 56.7 | (149) 29.6 | (503) 100.0 | 1.84 | .639 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการ ให้บริการประชาชน | (79) 15.7 | (301) 59.8 | (123) 24.5 | (503) 100.0 | 1.91* | .628 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | 1.88 | .594 | ปานกลาง |
| 5. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านการเสียสละ | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการเสียสละความสุข ส่วนตัวในการให้บริการประชาชน | (95) 18.9 | (313) 62.2 | (95) 18.9 | (503) 100.0 | 2.00* | .615 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนเห็น แก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อ ประชาชนผู้รับบริการ | (89) 17.7 | (309) 61.4 | (105) 20.9 | (503) 100.0 | 1.97 | .621 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | 1.98 | .574 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหางว ทั้ง 10 ตำบล | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|---------------|---------------|----------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | | | |
| 6. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านความเมตตา | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเมตตา | (111) 22.1 | (308) 61.2 | (84) 16.7 | (503) 100.0 | 2.05* | .621 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการ ประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ | (105) 20.9 | (294) 58.4 | (104) 20.7 | (503) 100.0 | 2.00 | .645 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | 2.03 | .591 | ปานกลาง |
| 7. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านความสามัคคี | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ กันทำงานเป็นหมู่คณะในการ ให้บริการประชาชน | (138) 27.4 | (261) 51.9 | (104) 20.7 | (503) 100.0 | 2.07 | .691 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการประสานงานกัน เพื่อประโยชน์ของการให้บริการ ประชาชน | (126) 25.0 | (286) 56.9 | (91) 18.1 | (503) 100.0 | 2.07* | .654 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | 2.07 | .620 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 8. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านความสุจริต | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่ สุจริตในการให้บริการประชาชน | (110) 21.8 | (292) 58.1 | (101) 20.1 | (503) 100.0 | 2.02 | .648 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียม เสมอกัน | (117) 23.2 | (291) 57.9 | (95) 18.9 | (503) 100.0 | 2.04* | .648 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | 2.03 | .584 | ปานกลาง |
| 9. ปัญหาความพร้อมในการบริหาร | | | | | | | |
| จัดการด้านความเที่ยงธรรม | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม | (108) 21.5 | (287) 57.0 | (108) 21.5 | (503) 100.0 | 2.00 | .656 | ปานกลาง |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคง และมีเหตุผล | (113) 22.5 | (294) 58.4 | (96) 19.1 | (503) 100.0 | 2.03* | .644 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | 2.02 | .615 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

| ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหางว ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|------------|------------|------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | | | |
| 10. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | | | | | |
| 1. เทศบาลฯ ขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | (177) | (259) | (67) | (503) | | | |
| | 35.2 | 51.5 | 13.3 | 100.0 | 2.22* | .662 | ปานกลาง |
| 2. เทศบาลฯ ขาดความพร้อมในการลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว | (155) | (275) | (73) | (503) | | | |
| | 30.8 | 54.7 | 14.5 | 100.0 | 2.16 | .654 | ปานกลาง |
| | รวม | | | | 2.19 | .620 | ปานกลาง |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.02 | .464 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว โดยแยกเป็น 10 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้ (1) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่แสวงงอีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม (2) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งชั่วร้ายที่มากกระทบ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการ

ควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน (3) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนไม่มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่พึงงามเข้ามาครอบงำในขณะให้บริการประชาชน (4) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการระลึความชั่ว กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน (5) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนเห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ (6) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ (7) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน (8) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน (9) ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวบางส่วนให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม และ (10) ปัญหาความ

พร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า เทศบาลตำบลหางวขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลหางวที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า เทศบาลตำบลหางวขาดความพร้อมในการลงโทษพนักงานเทศบาลตำบลหางวที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว ทั้ง 10 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.02)

ตารางที่ 4.39 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบล ปากน้ำ กับเทศบาลตำบลหางว จำแนกตามปัญหา 10 ด้าน

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|--|---------------------------|------|----------------|------|--------|--------------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหางว | | t | Sig. (2-tailed) |
| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางว | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาด | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่แสวง | 1.97 | .801 | 2.02 | .620 | -1.132 | .258 |

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---|-------------|---|-------------|---------------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ — x (n = 503) | | เทศบาล ตำบล หวาง — x (n = 519) | | t | Sig. (2-tailed) |
| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับ เทศบาลตำบลหวาง | | | | | | |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเป็นธรรมและ เป็นประโยชน์โดยรวม | 1.61 | .714 | 1.99 | .634 | -9.075 | .000* |
| รวม | 1.79 | .645 | 2.00 | .562 | -5.732 | .000* |
| 2. การเปรียบเทียบปัญหาความ พร้อมในการบริหารจัดการด้าน การรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ ตนเองขณะให้บริการประชาชน | 1.69 | .750 | 1.98 | .623 | -6.739 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่ง ชั่วร้ายที่มากกระทบ | 1.60 | .696 | 1.99 | .623 | -9.556 | .000* |
| รวม | 1.64 | .673 | 1.98 | .577 | -8.748 | .000* |
| 3. การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านความอดทน | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมต่อความยากลำบาก ใน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน | 1.64 | .731 | 2.07 | .636 | -9.856 | .000* |

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|--|---------------------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|--------------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหางาว | | t | Sig. (2-tailed) |
| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางาว | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ค่าเฉลี่ย | S.D. | | |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่ดีย่างงเข้ามาครอบงำในขณะที่ให้บริการประชาชน | 1.62 | .708 | 1.97 | .637 | -8.307 | .000* |
| รวม | 1.63 | .682 | 2.02 | .585 | -9.724 | .000* |
| 4. การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการลดความซ้ำ | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน | 1.63 | .758 | 1.84 | .639 | -4.902 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน | 1.53 | .674 | 1.91 | .628 | -9.439 | .000* |
| รวม | 1.58 | .676 | 1.88 | .594 | -7.535 | .000* |

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|----------------|--------------------|
| | เทศบาล | | เทศบาล | | t | Sig. (2-tailed) |
| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับ เทศบาลตำบลหาง | ตำบล ปากน้ำ — x (n = 503) | S.D. | ตำบล หาง — x (n = 519) | S.D. | | |
| 5. การเปรียบเทียบปัญหาความ พร้อมในการบริหารจัดการด้าน การเสียดุล | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการเสียดุล ความสุขส่วนตัวในการให้บริการ ประชาชน | 1.63 | .733 | 2.00 | .615 | -8.657 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนเห็น แก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ ต่อประชาชนผู้รับบริการ | 1.58 | .684 | 1.97 | .621 | -9.460 | .000* |
| รวม | 1.65 | .925 | 1.98 | .574 | -9.698 | .000* |
| 6. การเปรียบเทียบปัญหาความ พร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความเมตตา | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเมตตา | 1.62 | .746 | 2.05 | .621 | -10.147 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ให้ ความช่วยเหลือหรือให้บริการ ประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ | 1.53 | .657 | 2.00 | .645 | -11.687 | .000* |
| รวม | 1.57 | .658 | 2.03 | .591 | -11.652 | .000* |

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|--|-------------|--|-------------|----------------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ S.D. \bar{X} (n = 503) | | เทศบาล ตำบล หวาง S.D. \bar{X} (n = 519) | | t | Sig. (2-tailed) |
| 7. การเปรียบเทียบปัญหาความ พร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความสามัคคี | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ให้ความ ร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่ คณะในการให้บริการประชาชน | 1.65 | .780 | 2.07 | .691 | -9.168 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาด ความพร้อมในการประสานงานกัน เพื่อประโยชน์ของการให้บริการ ประชาชน | 1.58 | .687 | 2.07 | .654 | -11.674 | .000* |
| รวม | 1.61 | .691 | 2.07 | .620 | -11.112 | .000* |
| 8. การเปรียบเทียบปัญหาความ พร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความสุจริต | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่ สุจริตในการให้บริการประชาชน | 1.62 | .751 | 2.02 | .648 | -9.024 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนให้บริการ ประชาชนตามกฎระเบียบแบบแผนหรือ ขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน | 1.59 | .700 | 2.04 | .648 | -10.855 | .000* |
| รวม | 1.60 | .676 | 2.03 | .584 | -10.807 | .000* |

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|---|---|------|---|------|---------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ — x (n = 503) | | เทศบาล ตำบล หวาง — x (n = 519) | | t | Sig. (2-tailed) |
| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตาม แนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับ เทศบาลตำบลหวาง | | | | | | |
| 9. การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม | 1.61 | .745 | 2.00 | .656 | -8.830 | .000* |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความ พร้อมในการให้บริการประชาชนด้วย ความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล | 1.54 | .670 | 2.03 | .644 | -11.971 | .000* |
| รวม | 1.58 | .663 | 2.02 | .615 | -11.000 | .000* |
| 10. การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | | | | |
| 1. เทศบาลฯ ขาดความพร้อมในการ สนับสนุนและส่งเสริมพนักงาน เทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมี ประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | 1.71 | .793 | 2.22 | .662 | -11.040 | .000* |
| 2. เทศบาลฯ ขาดความพร้อมในการ ลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่กระทำ ความผิด หรือประพฤติชั่ว | 1.59 | .689 | 2.16 | .654 | -13.742 | .000* |
| รวม | 1.65 | .697 | 2.19 | .620 | -13.105 | .000* |
| เฉลี่ยรวม | 1.63 | .599 | 2.02 | .464 | -11.850 | .000* |

หมายเหตุ

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึงมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) > α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ไม่ใส่เครื่องหมายไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig.(2-tailed) < α)

6. ไม่ใส่เครื่องหมายใดๆ ไว้ หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.39 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

1) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสัจ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า (1) “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจบริสุทธิ์ใจ อีกทั้งไม่เสแสร้ง” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .258) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม

ตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาล บางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ อีกทั้งไม่เสแสร้ง ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) และ(2) “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็น ประโยชน์โดยส่วนรวม” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบล หงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็น ธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม มีแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่ม ใจตนเอง กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่ว นขาดความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน” และ “พนักงานเทศบาล บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งยั่วยุที่มากกระทบ” มีความ แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่ เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม ตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงาน เทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน อีกทั้ง พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งยั่วยุ ที่มากกระทบ มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

3) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความ พร้อมต่อความยากลำบาก ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน” และ “พนักงานเทศบาลบางส่วน ขาดไม่มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่พึงงามเข้ามาครอบงำในขณะที่ให้บริการประชาชน” มี ความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงาน เทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อีกทั้ง พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดไม่มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่พึงงามเข้ามาครอบงำในขณะให้ บริการประชาชน มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

4) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่ว กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน” และ “พนักงานเทศบาลบางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาล บางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน อีกทั้งพนักงานเทศบาลบางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

5) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน” และ “พนักงานเทศบาลบางส่วนเห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน อีกทั้งพนักงานเทศบาลบางส่วนเห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

6) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา” และ “พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา อีกทั้งพนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

7) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน” และ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน อีกทั้งพนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

8) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่วนประพฤติปฏิบัติด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน” และ “พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลบางส่วนประพฤติปฏิบัติด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน อีกทั้งพนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนตามระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

9) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม” และ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่อง พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม อีกทั้งพนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

10) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม” และ “เทศบาลขาดความพร้อมในการลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว” มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในเรื่องเทศบาลขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาล ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม อีกทั้งเทศบาลขาดความพร้อมในการลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ทั้ง 10 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง แสดงไว้ใน 3 ตาราง คือ ตารางที่ 4.40-ตารางที่ 4.42 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่ง ตามลำดับ คือ (1) เทศบาลตำบลปากน้ำ (ตารางที่ 4.40) และ (2) เทศบาลตำบลหงาว (ตารางที่ 4.41) ต่อจากนั้น (3) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว (ตารางที่ 4.42)

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน

| แนวทางการพัฒนา | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านการรักษา | (337) | (161) | (21) | (519) | | | |
| ความตั้งใจ | 64.9 | 31.1 | 4.0 | 100.0 | 2.61 | .565 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมจริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชนผู้รับบริการ | | | | | | | |
| 2. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านการรู้จัก | (322) | (178) | (19) | (519) | | | |
| ข่มใจตนเอง | 62.0 | 34.3 | 3.7 | 100.0 | 2.58 | .563 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากกระทบต่อการให้บริการประชาชน | | | | | | | |

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

| แนวทางการพัฒนา | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|------------|------------|------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | | | |
| 3. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านความ | (332) | (152) | (35) | (519) | | | |
| อดทน | 64.0 | 29.3 | 6.7 | 100.0 | 2.57 | .617 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่พึงงามที่เข้ามาในขณะที่ให้บริการประชาชน | | | | | | | |
| 4. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านการละ | (360) | (146) | (13) | (519) | | | |
| ความชั่ว | 69.4 | 28.1 | 2.5 | 100.0 | 2.67 | .522 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรประพฤติและปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ให้บริการประชาชน | | | | | | | |
| 5. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านการ | (355) | (144) | (20) | (519) | | | |
| เสียสละ | 68.4 | 27.7 | 3.9 | 100.0 | 2.65 | .554 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรเสียสละความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการให้การบริการประชาชน | | | | | | | |

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

| แนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 6. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านความ | (365) | (133) | (21) | (519) | | | |
| เมตตา | 70.4 | 25.6 | 4.0 | 100.0 | 2.66 | .552 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยความ เมตตา รวมทั้งควรให้ความ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ | | | | | | | |
| 7. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านความ | (343) | (146) | (30) | (519) | | | |
| สามัคคี | 66.1 | 28.1 | 5.8 | 100.0 | 2.60 | .596 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรมีความ สามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อ ประโยชน์ของการให้บริการ ประชาชน | | | | | | | |
| 8. แนวทางการพัฒนาความพร้อมใน | | | | | | | |
| การบริหารจัดการด้านความสุจริต | (361) | (126) | (32) | (519) | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรมีจิตสำนึก | 69.5 | 24.3 | 6.2 | 100.0 | 2.63 | .597 | มาก |
| การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ด้วยความสุจริต รวมทั้งการควร ให้บริการประชาชน โดยไม่เลือก ปฏิบัติ | | | | | | | |

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

| แนวทางการพัฒนา | ระดับความเห็นด้วย | | | | — x | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | รวม | | | |
| ความพร้อมในการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ ทั้ง 10 ด้าน | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | (n) (%) | | | |
| 9. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านความ | (356) | (143) | (20) | (519) | | | |
| เพียงธรรม | 68.5 | 27.6 | 3.9 | 100.0 | 2.65 | .553 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง ตรง และเป็นธรรม รวมทั้งควรให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล | | | | | | | |
| 10. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านการ | (371) | (123) | (25) | (519) | | | |
| ส่งเสริมคนดี | 71.5 | 23.7 | 4.8 | 100.0 | 2.67 | .565 | มาก |
| เทศบาลฯ ควรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและคัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง | | | | | | | |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.63 | .446 | มาก |

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.40 แสดงให้เห็นว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน มีดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสงบ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.61) ว่า พนักงานเทศบาลปากน้ำควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม จริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และ

เป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชนผู้รับบริการ (2) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) ว่า พนักงานเทศบาลปากน้ำควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากกระทบต่อการให้บริการประชาชน (3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำควรอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่พึงงามที่เข้ามาในขณะที่ให้บริการประชาชน (4) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความขี้ใจอ่อน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.67) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำควรประพฤติและปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ให้บริการประชาชน (5) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.65) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำควรเสียสละความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการให้บริการประชาชน (6) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.66) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา รวมทั้งควรให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (7) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.60) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำควรมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน (8) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.63) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำควรมีจิตสำนึกการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต รวมทั้งควรให้บริการประชาชนด้วยไม่เลือกปฏิบัติ (9) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.65) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำควรให้บริการประชาชนอย่างถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม รวมทั้งควรให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล และ (10) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.67) ว่า เทศบาลตำบลปากน้ำควรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและคัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมทั้ง 10 ด้าน ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.63)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม เทศบาลตำบลหงาว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน

| แนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลหงาว ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปาน กลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการรักษา ความดี | (154) | (292) | (57) | (503) | 2.19 | .619 | ปานกลาง |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยความเป็นธรรม จริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และ เป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อ ประชาชนผู้รับบริการ | | | | | | | |
| 2. แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการรู้จัก ข่มใจตนเอง | (150) | (283) | (70) | (503) | 2.16 | .643 | ปานกลาง |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรควบคุม อารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อ สิ่งไม่สบายที่มากระทบต่อการ ให้บริการประชาชน | | | | | | | |

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

| แนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลหางว ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|---------------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปาน กลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 3. แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านความ อดทน | (146) | (281) | (76) | (503) | 2.14 | .650 | ปานกลาง |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรอดทนต่อ ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่สบายที่ เข้ามาในขณะที่ให้บริการประชาชน | | | | | | | |
| 4. แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการละ ความชั่ว | (272) | (220) | (11) | (503) | 2.52 | .542 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรประพฤติ และปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ ให้บริการประชาชน | | | | | | | |
| 5. แนวทางการพัฒนาความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการ เสียสละ | (263) | (227) | (13) | (503) | 2.50 | .550 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรเสียสละ ความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาใน การให้บริการประชาชน | | | | | | | |

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

| แนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลหาง วัง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|---|-------------------|---------------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปาน กลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 6. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านความ | (260) | (222) | (21) | (503) | | | |
| เมตตา | 51.7 | 44.1 | 4.2 | 100.0 | 2.48 | .578 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยความ เมตตา รวมทั้งควรให้ความ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ | | | | | | | |
| 7. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านความ | (259) | (225) | (19) | (503) | | | |
| สามัคคี | 51.5 | 44.7 | 3.8 | 100.0 | 2.48 | .571 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรมีความ สามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อ ประโยชน์ของการให้บริการ ประชาชน | | | | | | | |
| 8. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| ในการบริหารจัดการด้านความ | (260) | (213) | (30) | (503) | | | |
| สุจริต | 51.7 | 42.3 | 6.0 | 100.0 | 2.46 | .607 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรมีจิตสำนึก การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ด้วยความสุจริต รวมทั้งการควร ให้บริการประชาชนโดยไม่เลือก ปฏิบัติ | | | | | | | |

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

| แนวทางการพัฒนา ความพร้อมในการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลหางว ทั้ง 10 ด้าน | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความ เห็นด้วย |
|--|-------------------|---------------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| | มาก (n) (%) | ปาน กลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 9. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| <u>ในการบริหารจัดการด้านความ</u> | (269) | (213) | (21) | (503) | | | |
| <u>เพียงธรรม</u> | 53.5 | 42.3 | 4.2 | 100.0 | 2.49 | .578 | มาก |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรให้บริการ ประชาชนอย่างถูกต้อง เพียงตรง และเป็นธรรม รวมทั้งควร ให้บริการประชาชนด้วยความหนัก แน่นมั่นคงและมีเหตุผล | | | | | | | |
| 10. แนวทางการพัฒนาความพร้อม | | | | | | | |
| <u>ในการบริหารจัดการด้านการ</u> | (287) | (203) | (13) | (503) | | | |
| <u>ส่งเสริมคนดี</u> | 57.0 | 40.4 | 2.6 | 100.0 | 2.54 | .548 | มาก |
| เทศบาลฯ ควรสนับสนุนและ ส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมี คุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและ คัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง | | | | | | | |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.41 | .513 | มาก |

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.41 แสดงให้เห็นว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน มีดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความดี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางว

ควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม จริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชนผู้รับบริการ (2) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากกระทบต่อการให้บริการประชาชน (3) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่พึงงามที่เข้ามาในขณะที่ให้บริการประชาชน (4) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความซื่อสัตย์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรประพฤติและปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ให้บริการประชาชน (5) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรเสียสละความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการให้บริการประชาชน (6) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา รวมทั้งควรให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (7) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน (8) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรมีจิตสำนึกการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต รวมทั้งการควรให้บริการประชาชนด้วยไม่เลือกปฏิบัติ (9) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.49) ว่า พนักงานเทศบาลตำบลหางวควรให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง เที่ยงตรงและเป็นธรรม รวมทั้งควรให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล และ (10) แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.54) ว่า เทศบาลตำบลหางวควรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลตำบลหางวที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและคัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมทั้ง 10 ด้าน ของเทศบาลตำบลหางว พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.41)

ตารางที่ 4.42 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | เทศบาลตำบลปากน้ำ (n = 503) | | เทศบาลตำบลหงาว (n = 519) | | t | Sig. (2-tailed) |
|--|-------------------------------|------|-----------------------------|------|--------|--------------------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาด | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมจริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชนผู้รับบริการ | 2.61 | .565 | 2.19 | .619 | 11.225 | .000* |
| 2. การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่สบายที่มากระทบต่อการให้บริการประชาชน | 2.58 | .563 | 2.16 | .643 | 11.251 | .000* |

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนว ทางการพัฒนาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับ เทศบาลตำบลหงาว จำนวนตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|--|---|------|---|------|--------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ — x (n = 503) | S.D. | เทศบาล ตำบล หงาว — x (n = 519) | S.D. | | |
| 3. การเปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านความอดทน | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรอดทนต่อ ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่สบายที่ เข้ามาในขณะที่ให้บริการประชาชน | 2.57 | .617 | 2.14 | .650 | 10.918 | .000* |
| 4. การเปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการละความชั่ว | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรประพฤติ และปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ ให้บริการประชาชน | 2.67 | .522 | 2.52 | .542 | 4.496 | .000* |
| 5. การเปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการเสียสละ | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรเสียสละ ความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาใน การให้บริการประชาชน | 2.65 | .554 | 2.50 | .550 | 4.301 | .000* |

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหางว จําแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|------|---------------------------------------|------|-------|--------------------|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ — x (n = 503) | S.D. | เทศบาลตำบลหางว — x (n = 519) | S.D. | | |
| 6. การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา | 2.66 | .552 | 2.48 | .578 | 5.306 | .000* |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา รวมทั้งควรให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ | | | | | | |
| 7. การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี | 2.60 | .596 | 2.48 | .571 | 3.448 | .001* |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน | | | | | | |
| 8. การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต | 2.63 | .597 | 2.46 | .607 | 4.691 | .000* |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรมีจิตสำนึกการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต รวมทั้งควรให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนว ทางการพัฒนาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับ เทศบาลตำบลหางว จําแนกตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|-------------|---|-------------|--------------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ — x (n = 503) | S.D. | เทศบาล ตำบล หางว — x (n = 519) | S.D. | | |
| 9. การเปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านความเที่ยงธรรม | 2.65 | .553 | 2.49 | .578 | 4.359 | .000* |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรให้บริการ ประชาชนอย่างถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม รวมทั้งควร ให้บริการประชาชนด้วยความหนัก แน่นมั่นคงและมีเหตุผล | | | | | | |
| 10. การเปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการส่งเสริมคนดี | 2.67 | .565 | 2.54 | .548 | 3.503 | .000* |
| เทศบาลฯ ควรสนับสนุนและ ส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมี คุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและ คัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง | | | | | | |
| เฉลี่ยรวม | 2.63 | .446 | 2.41 | .513 | 8.454 | .000* |

หมายเหตุ

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานเขตบางรักต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึงมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) > α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ไม่ได้ใส่เครื่องหมายไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)
2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
3. Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน
4. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%
5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig.(2-tailed) < α)
6. ไม่ได้เครื่องหมายใด ๆ ไว้ หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.42 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหาว ในเรื่อง (1) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมจริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชนผู้รับบริการ (2) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง พนักงานเทศบาลควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่ดีงามที่มากระทบต่อการให้บริการประชาชน (3) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความ

อดทน พนักงานเทศบาลควรอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่พึงงามที่เข้ามาในขณะที่ให้บริการประชาชน (4) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่ว พนักงานเทศบาลควรประพฤติและปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ให้บริการประชาชน (5) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ พนักงานเทศบาลควรเสียสละความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการให้บริการประชาชน (6) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา รวมทั้งควรให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (7) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี พนักงานเทศบาลควรมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน (8) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต พนักงานเทศบาลควรมีจิตสำนึกการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต รวมทั้งการควรให้บริการประชาชนด้วยไม่เลือกปฏิบัติ (9) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม พนักงานเทศบาลควรให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง เที่ยงตรงและเป็นธรรม รวมทั้งควรให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล และ (10) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี เทศบาลควรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ และมีคุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและคัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง ทั้ง 10 เรื่องที่กล่าวมานี้ พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, .000, .000, .001, .000, .000, .000 ตามลำดับ) หมายความว่า ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้านระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาล 2 แห่งนั้น มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ทั้ง 10 ด้าน พบว่ามีความแตกต่างกัน

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง อีกด้วย โดยแสดงไว้ใน 3 ตาราง คือ ตารางที่ 4.43 ตารางที่ 4.45 เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่ม

ตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่ง ตามลำดับ คือ (1) เทศบาลตำบลปากน้ำ (ตารางที่ 4.43) และ (2) เทศบาลตำบลหงาว (ตารางที่ 4.44) ต่อจากนั้น (3) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว (ตารางที่ 4.45)

ตารางที่ 4.43 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ

| ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|-------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่านในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน | (315) | (189) | (15) | (519) | | | |
| | 60.7 | 36.4 | 2.9 | 100.0 | 2.58 | .550 | มาก |
| 2. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่าน ในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น | (282) | (206) | (31) | (519) | | | |
| | 54.3 | 39.7 | 6.0 | 100.0 | 2.48 | .608 | มาก |
| | เฉลี่ยรวม | | | | 2.53 | .548 | มาก |

จากตารางที่ 4.43 แสดงให้เห็นว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.53)

ตารางที่ 4.44 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว

| ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------|------|-------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 1. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่านในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน | (240) 47.7 | (238) 47.3 | (25) 5.0 | (503) 100.0 | 2.43 | .587 | มาก |

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

| ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว | ระดับความเห็นด้วย | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็นด้วย |
|--|-------------------|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| | มาก (n) (%) | ปานกลาง (n) (%) | น้อย (n) (%) | รวม (n) (%) | | | |
| 2. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่าน ในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น | (233) | (242) | (28) | (503) | 2.41 | .595 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | | | | 2.43 | .555 | มาก |

จากตารางที่ 4.44 แสดงให้เห็นว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางวในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว ในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหางว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.43)

ตารางที่ 4.45 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวม แนวโน้มของความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับ เทศบาลตำบลหงาว | กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022) | | | | | |
|--|---------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------|--------------------|
| | เทศบาล ตำบล ปากน้ำ | | เทศบาล ตำบล หงาว | | t | Sig. (2-tailed) |
| | S.D. | S.D. | S.D. | S.D. | | |
| | \bar{x} (n = 503) | \bar{x} (n = 519) | \bar{x} (n = 503) | \bar{x} (n = 519) | | |
| 1. ในภาพรวม ความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลฯ ของท่านในอนาคต มีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน | 2.58 | .550 | 2.43 | .587 | 4.23 | .000* |
| 2. ในภาพรวม ความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาลฯ ของท่าน ในอนาคต มีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น | 2.48 | .608 | 2.41 | .595 | 2.02 | .044* |
| เฉลี่ยรวม | 2.53 | .548 | 2.43 | .555 | 3.324 | .001* |

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.45 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบในภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ปรากฏดังนี้ (1) ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน และ (2) ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทั้ง 2 เรื่องนี้ พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000, 0.044 ตามลำดับ) หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาว พบว่า ในภาพรวม แนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

3.1 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | เทศบาลตำบลหวาง | | |
|---|-------------------|---------|------|--|-------------------|-------------|------|
| | ระดับความเห็นด้วย | | | | ระดับความเห็นด้วย | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 1. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการรักษาความสัตย์ | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง | <u>64.2</u> | 32.2 | 3.6 | | 24.7 | <u>65.4</u> | 9.9 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม | <u>55.7</u> | 39.5 | 4.8 | | 31.6 | <u>54.9</u> | 13.5 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสัตย์สูง | <u>59.0</u> | 36.6 | 4.4 | | 20.7 | <u>62.2</u> | 17.1 |
| 2. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน | <u>56.8</u> | 37.0 | 6.2 | | 20.1 | <u>63.6</u> | 16.3 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่ห้วนใจต่อสิ่งไม่ดีงามที่มากกระทบ | <u>50.3</u> | 39.5 | 10.2 | | 24.5 | <u>59.6</u> | 15.9 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเองสูง | <u>54.3</u> | 34.9 | 10.8 | | 16.5 | <u>64.8</u> | 18.7 |

การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | เทศบาลตำบลหงาว | | |
|--|-------------------|-------------|------|--|-------------------|-------------|------|
| | ระดับความเห็นด้วย | | | | ระดับความเห็นด้วย | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 3. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความอดทน | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน | <u>58.0</u> | 38.5 | 3.5 | | 27.0 | <u>61.0</u> | 11.9 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดีงามเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน | <u>53.0</u> | 43.7 | 3.3 | | 18.7 | <u>67.6</u> | 13.7 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง | <u>47.4</u> | 46.1 | 6.6 | | 21.3 | <u>63.8</u> | 14.9 |
| 4. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการละความชั่ว | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน | 39.9 | <u>57.2</u> | 2.9 | | 20.1 | <u>56.8</u> | 23.1 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน | 46.6 | <u>50.9</u> | 2.5 | | 19.9 | <u>66.4</u> | 13.7 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง | 44.9 | <u>50.3</u> | 4.8 | | 22.6 | <u>57.1</u> | 20.3 |

การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | เทศบาลตำบลหวาง | | |
|--|-------------------|-------------|------|--|-------------------|-------------|------|
| | ระดับความเห็นด้วย | | | | ระดับความเห็นด้วย | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 5. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการเสียสละ | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน | <u>49.7</u> | 45.1 | 5.2 | | 28.8 | <u>57.1</u> | 14.1 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม | 45.9 | <u>49.3</u> | 4.8 | | 26.2 | <u>59.6</u> | 14.1 |
| 3. ในภาพรวมเทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละสูง | 46.1 | <u>48.9</u> | 5.0 | | 20.5 | <u>66.6</u> | 12.9 |
| 6. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความเมตตา | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข | <u>54.5</u> | 42.0 | 3.5 | | 30.4 | <u>61.2</u> | 8.4 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | <u>49.1</u> | 47.4 | 3.5 | | 31.2 | <u>56.9</u> | 11.9 |
| 3. ในภาพรวมเทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาสูง | <u>49.3</u> | 45.9 | 4.8 | | 21.3 | <u>66.4</u> | 12.3 |

การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพร้อมในการบริหาร จัดการตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | เทศบาลตำบลหวาง | | |
|---|-------------------|-------------|------|--|-------------------|-------------|------|
| | ระดับความเห็นด้วย | | | | ระดับความเห็นด้วย | | |
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | | มาก | ปาน กลาง | น้อย |
| 7. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความสามัคคี | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะ ในการให้บริการประชาชน | <u>54.7</u> | 40.5 | 4.8 | | 30.6 | <u>55.9</u> | 13.5 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน | <u>49.3</u> | 43.9 | 6.8 | | 32.6 | <u>55.3</u> | 12.1 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีสูง | <u>47.7</u> | 45.7 | 6.6 | | 27.5 | <u>59.8</u> | 12.7 |
| 8. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความสุจริต | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน | <u>53.2</u> | 42.6 | 4.2 | | 27.8 | <u>61.6</u> | 10.5 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎหมายระเบียบแบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน | <u>54.2</u> | 40.8 | 5.0 | | 27.2 | <u>60.2</u> | 12.5 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง | <u>49.3</u> | 44.7 | 6.0 | | 16.7 | <u>66.8</u> | 16.5 |

การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | เทศบาลตำบลหาง | | |
|--|-------------------|-------------|------|--|-------------------|-------------|------|
| | ระดับความเห็นด้วย | | | | ระดับความเห็นด้วย | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 9. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความเที่ยงธรรม | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม | <u>55.5</u> | 40.8 | 3.7 | | 26.3 | <u>62.0</u> | 11.7 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ | <u>52.8</u> | 42.0 | 5.2 | | 25.3 | <u>64.0</u> | 10.7 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง | 45.1 | <u>48.7</u> | 6.2 | | 24.1 | <u>64.2</u> | 11.7 |
| 10. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการส่งเสริมคนดี | | | | | | | |
| 1. เทศบาลฯ มีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | <u>50.9</u> | 46.2 | 2.9 | | 30.3 | <u>59.8</u> | 9.9 |
| 2. เทศบาลฯ มีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ทำความผิด | <u>50.3</u> | 44.7 | 5.0 | | 29.6 | <u>53.7</u> | 16.7 |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมคนดีสูง | <u>52.2</u> | 40.7 | 7.1 | | 30.0 | <u>57.3</u> | 12.7 |

การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหาง

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหาง ในจังหวัดระนอง จำแนกการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน ได้สรุปไว้ในบทที่ 5 หัวข้ออภิปรายผล ข้อ 2.1 ในตารางที่ 5.6

3.2 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา และภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

3.2.1 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวทั้ง 10 ด้าน

3.2.2 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวทั้ง 10 ด้าน ในจังหวัดระนอง ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน

3.2.3 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว

ทั้งนี้ ได้สรุปหัวข้อ 3.2.1 และ หัวข้อ 3.2.2 ได้สรุปไว้ในตารางที่ 4.46 ส่วนหัวข้อ 3.2.3 ได้สรุปไว้ในตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.46 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ และ สอง แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

| หนึ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหา ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | สอง การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | |
|--|----------------------|-------------|-------------|---|----------------------|-------------|------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | | มาก | ปาน กลาง | น้อย |
| 1. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความลับ | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้านการให้บริการ ประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้านการให้ บริการ ประชาชนด้วยความเป็นธรรม จริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และเป็น ประโยชน์โดยส่วน รวมต่อประชาชน ผู้รับบริการ | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | |
| | 30.5 | <u>35.8</u> | 33.7 | | <u>64.9</u> | 31.1 | 4.0 |
| | เทศบาลตำบลหงาว | | | | เทศบาลตำบลหงาว | | |
| | 20.1 | <u>61.6</u> | 18.3 | | 30.6 | <u>58.1</u> | 11.3 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการให้ บริการ ประชาชนด้วยความเป็นธรรม และเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | | | | |
| | 13.5 | 33.5 | <u>53.0</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหงาว | | | | | | |
| | 19.5 | <u>59.8</u> | 20.7 | | | | |
| 2. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการควบคุม อารมณ์ตนเองขณะให้บริการ ประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควรควบคุม อารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่ง ไม่สบายที่มากกระทบต่อการให้บริการ ประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | |
| | 17.3 | 34.1 | <u>48.6</u> | | <u>62.0</u> | 34.3 | 3.7 |
| | เทศบาลตำบลหงาว | | | | เทศบาลตำบลหงาว | | |
| | 18.3 | <u>61.2</u> | 20.5 | | 29.8 | <u>56.3</u> | 13.9 |

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

| หนึ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหา ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | สอง การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | |
|--|----------------------|-------------|-------------|--|----------------------|-------------|------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | | มาก | ปาน กลาง | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการให้บริการ ประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่ง ชั่วร้ายที่กระทบ | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | | | | |
| | 12.1 | 35.3 | <u>52.6</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหางว | | | | | | |
| | 18.9 | <u>61.2</u> | 19.9 | | | | |
| 3. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมต่อความ ยากลำบาก ในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควรอดทนต่อ ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่สบายที่เข้า มาในขณะที่ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | |
| | 13.3 | 35.6 | <u>51.1</u> | | <u>64.0</u> | 29.3 | 6.7 |
| | เทศบาลตำบลหางว | | | | เทศบาลตำบลหางว | | |
| | 23.7 | <u>59.2</u> | 17.1 | | 29.0 | <u>55.9</u> | 15.1 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่ ดีงามเข้ามาครอบงำในขณะที่ให้ ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | | | | |
| | 15.2 | 33.9 | <u>50.9</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหางว | | | | | | |
| | 18.9 | <u>59.4</u> | 21.7 | | | | |

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

| หนึ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหา ความพร้อมในการบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | สอง การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหาร จัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | |
|--|----------------------|-------------|-------------|---|----------------------|-------------|------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | | มาก | ปาน กลาง | น้อย |
| 4. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน รับสินบนหรือผลประโยชน์ใน การให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควรประพฤติ และปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | |
| | 17.0 | 28.7 | <u>54.3</u> | | <u>69.4</u> | 28.1 | 2.5 |
| | เทศบาลตำบลหางว | | | | เทศบาลตำบลหางว | | |
| | 13.7 | <u>56.7</u> | 29.6 | | <u>54.1</u> | 43.7 | 2.2 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการ ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | | | | |
| | 10.2 | 32.4 | <u>57.4</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหางว | | | | | | |
| | 15.7 | <u>59.8</u> | 24.5 | | | | |
| 5. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสียสละ | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ขาดความพร้อมในการเสียสละ ความสุขส่วนตัวในการให้บริการ ประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควรเสียสละ ความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการ ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | |
| | 15.3 | 32.9 | <u>51.8</u> | | <u>68.4</u> | 27.7 | 3.9 |
| | เทศบาลตำบลหางว | | | | เทศบาลตำบลหางว | | |
| | 18.9 | <u>62.2</u> | 18.9 | | <u>52.3</u> | 45.1 | 2.6 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน เห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อ ประโยชน์ต่อประชาชนรับบริการ | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | | | | |
| | 11.2 | 35.8 | <u>53.0</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหางว | | | | | | |
| | 17.7 | <u>61.4</u> | 20.9 | | | | |

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

| หนึ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | สอง การวิเคราะห์ เปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมใน การบริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | |
|---|-------------------|-------------|-------------|--|-------------------|-------------|------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | | มาก | ปาน กลาง | น้อย |
| 6. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อม ในการให้บริการ ประชาชนด้วยความ เมตตา | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชนด้วยความ เมตตา รวมทั้งควรให้ ความช่วยเหลือด้วยความ เต็มใจ | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | |
| | 16.0 | 29.9 | <u>54.1</u> | | <u>70.4</u> | 25.6 | 4.0 |
| | เทศบาลตำบลหวาง | | | | เทศบาลตำบลหวาง | | |
| | 22.1 | <u>61.2</u> | 16.7 | | <u>51.7</u> | 44.1 | 4.2 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ให้ความ ช่วยเหลือหรือให้บริการ ประชาชนด้วยความไม่ เต็มใจ | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | | | |
| | 9.1 | 34.5 | <u>56.5</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหวาง | | | | | | |
| | 20.9 | <u>58.4</u> | 20.7 | | | | |
| 7. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ให้ความ ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ กันทำงานเป็นหมู่คณะ ใน การให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควรมีความสามัคคีใน การปฏิบัติงานเพื่อ ประโยชน์ของการ ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | |
| | 18.9 | 26.8 | <u>54.3</u> | | <u>66.1</u> | 28.1 | 5.8 |
| | เทศบาลตำบลหวาง | | | | เทศบาลตำบลหวาง | | |
| | 27.4 | <u>51.9</u> | 20.7 | | <u>51.5</u> | 44.7 | 3.8 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อม ในการประสานงานกัน เพื่อประโยชน์ของการ ให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | | | |
| | 11.4 | 35.3 | <u>53.4</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหวาง | | | | | | |
| | 25.0 | <u>56.9</u> | 18.1 | | | | |

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

| หนึ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | สอง การวิเคราะห์เปรียบเทียบ แนวทางการพัฒนาความ พร้อมในการบริหาร จัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | |
|---|-------------------|-------------|-------------|--|-------------------|-------------|------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | | มาก | ปาน กลาง | น้อย |
| 8. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริต | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนประพฤติปฏิบัติ ตนด้วยความไม่สุจริตใน การให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควร มีจิตสำนึกการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วย ความสุจริต รวมทั้งการ ควรให้บริการประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | |
| | 16.4 | 29.5 | <u>54.1</u> | | 69.5 | 24.3 | 6.2 |
| | เทศบาลตำบลหวาง | | | | เทศบาลตำบลหวาง | | |
| | 21.8 | <u>58.1</u> | 20.1 | | 51.7 | 42.3 | 6.0 |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนให้บริการประ ชา ชนตามกฎระเบียบ แบบ แผนหรือขั้นตอน ไม่เท่า เทียมเสมอกัน | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | | | |
| | 12.3 | 33.9 | <u>53.8</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหวาง | | | | | | |
| | 23.2 | <u>57.9</u> | 18.9 | | | | |
| | 21.2 | 29.1 | <u>49.7</u> | | 71.5 | 23.7 | 4.8 |
| 9. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรม | | | | | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนให้บริการ ประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | 1. พนักงานเทศบาลฯ ควร ให้บริการประชาชนอย่าง ถูกต้อง เที่ยงตรงและเป็น ธรรม รวมทั้งควร ให้บริการประชาชนด้วย ความหนักแน่นมั่นคงและ มีเหตุผล | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | |
| | 15.8 | 29.7 | <u>54.5</u> | | 68.5 | 27.6 | 3.9 |
| | เทศบาลตำบลหวาง | | | | เทศบาลตำบลหวาง | | |
| | 21.5 | <u>57.0</u> | 21.5 | | 53.5 | 42.3 | 4.2 |

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

| หนึ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการ บริหารจัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | | สอง การวิเคราะห์เปรียบเทียบ แนวทางการพัฒนาความ พร้อมในการบริหาร จัดการ | ระดับความเห็นด้วย | | |
|--|-------------------|-------------|-------------|---|-------------------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อม ในการให้บริการประชาชน ด้วยความหนักแน่นมั่นคง และมีเหตุผล | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | | | |
| | 10.0 | 34.1 | <u>55.9</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหงาว | | | | | | |
| | 22.5 | <u>58.4</u> | 19.1 | | | | |
| 10. ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดี | | | | | | | |
| 1. เทศบาลฯ ขาดความ พร้อมในการสนับสนุน และส่งเสริมพนักงาน เทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมี ประสิทธิภาพและมี คุณธรรม | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | 1. เทศบาลฯ ควรสนับสนุน และส่งเสริมพนักงาน เทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมี ประสิทธิภาพและมี คุณธรรม รวมทั้งควร ป้องกันและคัดค้านคนไม่ดี เข้าสู่ตำแหน่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | |
| | 21.2 | 29.1 | <u>49.7</u> | | <u>71.5</u> | 23.7 | 4.8 |
| | เทศบาลตำบลหงาว | | | | เทศบาลตำบลหงาว | | |
| | 35.2 | <u>51.5</u> | 13.3 | | <u>57.0</u> | 40.4 | 2.6 |
| 2. เทศบาลฯ ขาดความ พร้อมในการลงโทษ พนักงานเทศบาลฯ ที่ กระทำความผิด หรือ ประพฤติชั่ว | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | | | | |
| | 11.5 | 35.5 | <u>53.0</u> | | | | |
| | เทศบาลตำบลหงาว | | | | | | |
| | 30.8 | <u>54.7</u> | 14.5 | | | | |

ตารางที่ 4.47 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาล ตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวม แนวโน้มของความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชน | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | เทศบาลตำบลหงาว | | |
|--|------------------|---------|------|------------------|---------|------|
| | ระดับความคิดเห็น | | | ระดับความคิดเห็น | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 1. ในภาพรวม ความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของ เทศบาลฯ ของท่าน ในอนาคตมี แนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน | 60.7 | 36.4 | 2.9 | 47.7 | 47.3 | 5.0 |
| 2. ในภาพรวม ความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของ เทศบาลฯ ของท่าน ในอนาคตมี แนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน เพิ่มมากขึ้น | 54.3 | 39.7 | 6.0 | 46.3 | 48.1 | 5.6 |

จากตารางที่ 4.46 และตารางที่ 4.47 แสดงว่า

3.2.1 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวทั้ง 10 ด้าน มีดังนี้

1) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสัจ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำกับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม

2) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักชมใจตนเอง กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งยั่วยุที่มากกระทบ

3) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนตนเอง กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่พึงงามเข้ามาครอบงำในขณะให้บริการประชาชน

4) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านภาระความซ้ำกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

5) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนเห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ

6) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ

7) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง

ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน

8) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวางเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอ

9) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวางเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม และ(2) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล

10) การเปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวางเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ(2) เทศบาลขาดความพร้อมในการลงโทษพนักงานเทศบาล ที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว

3.2.2 สรุปการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวางทั้ง 10 ด้าน มีดังนี้

1) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวางเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม จริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชนผู้รับบริการ

2) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวางเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่สบายที่มากกระทบต่อการให้บริการประชาชน

3) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหวางเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลควรอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่ดั่งงามที่เข้ามาในขณะให้บริการประชาชน

4) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่ว กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลควรประพฤติและปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะให้บริการประชาชน

5) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านกาเสียสละ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลควรเสียสละความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการให้บริการประชาชน

6) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา รวมทั้งควรให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

7) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลควรมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน

8) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลควรมีจิตสำนึกการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต รวมทั้งการควรให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

9) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลควรให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง เที่ยงตรงและเป็นธรรม รวมทั้งควรให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล

10) การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่งเห็นด้วยในระดับมาก ว่า เทศบาลควรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและคัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง

**3.2.3 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวม
แนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม
ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว มีดังนี้**

1) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ทั้ง 2 แห่ง
เห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน

2) กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ใน
ภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของ
เทศบาลในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น ส่วนกลุ่มตัวอย่างของ
เทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการ
ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อ
ประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง” โดยนำ “หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ” หรือ 10 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

มี 3 ข้อ ดังนี้

1.1.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

1.1.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

1.1.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

นอกจากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ด้วย

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

หนึ่ง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำในเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว (เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 47 คน และเทศบาลตำบลหงาว จำนวน 58 คน) รวมทั้ง 2 เทศบาล จำนวน 105 คน และ สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว (เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 3,004 คน และเทศบาลตำบลหงาว จำนวน 2,435 คน) รวมทั้ง 2 เทศบาล จำนวน 5,439 คน รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท ได้จำนวน 5,544 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ หนึ่ง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำในเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว (เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 43 คน และเทศบาลตำบลหงาว จำนวน 53 คน) รวมทั้ง 2 เทศบาล จำนวน 96 คน สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว (เทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 518 คน และเทศบาลตำบลหงาว จำนวน 498 คน) รวมทั้ง 2 เทศบาล จำนวน 1,016 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท ได้จำนวน 1,112 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้ สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 96% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.04 กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ทำให้สามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง

การคัดเลือกเทศบาล 2 แห่งนี้ ได้ใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกจากเทศบาลที่มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันในหลายด้าน เช่น ด้านความเป็นมา ขนาดพื้นที่ จำนวนประชากร รายได้ และที่มีความแตกต่างกันในบางด้าน เช่น สภาพสังคม รายได้เฉลี่ยประชากร เป็นต้น เพื่อให้เห็นการเปรียบเทียบอย่างชัดเจน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pretest) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.907

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาและทีมงานได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 561 ชุด และเทศบาลตำบลหงาว จำนวน 551 ชุด รวมทั้งสิ้น 1,112 ชุด ซึ่งเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และใช้เวลาเก็บรวบรวม

แบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2550 ถึง วันที่ 10 กันยายน 2550 รวม 40 วัน สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จากเทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน 519 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.51 และเทศบาลตำบลหวาง จำนวน 503 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.29 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที ต่อจากนั้น เป็นการนำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมภาพและตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง ตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน ได้แก่ (1) การรักษาความลับ (2) รู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) การละความชั่ว (5) การเสียสละ (6) ความเมตตา (7) ความสามัคคี (8) ความสุจริต (9) ความเที่ยงธรรม และ (10) การส่งเสริมคนดี หัวข้อนี้แบ่งย่อยเป็น 4 หัวข้อย่อย และแต่ละข้อได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 5.1- ตารางที่ 5.5 ตามลำดับ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง (แสดงไว้ในตารางที่ 5.1)

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง (แสดงไว้ในตารางที่ 5.2)

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง (แสดงไว้ในตารางที่ 5.3)

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง (แสดงไว้ในตารางที่ 5.4)

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษาฯ ยังได้ สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ด้วย (แสดงไว้ในตารางที่ 5.5)

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | เทศบาลตำบลหงาว | | สรุป |
|---|------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| | พนักงานเทศบาลฯ | ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลฯ | พนักงานเทศบาลฯ | ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลฯ | |
| 1. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม | | | | | |
| กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของประเภทผู้ตอบแบบสอบถามเป็น | | ✓ | | ✓ | เป็นประชาชนในเขตพื้นที่เหมือนกัน |
| 2. เพศ | ชาย | หญิง | ชาย | หญิง | |
| กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ด้านเพศของเทศบาลตำบลเป็น | | ✓ | | ✓ | เป็นหญิงเหมือนกัน |
| 3. ด้านอายุ | ต่ำกว่า 30 ปี | 31-40 ปี | ต่ำกว่า 30 ปี | 31-40 ปี | |
| กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ด้านอายุของเทศบาลตำบลเป็น | ✓ | | ✓ | | มีอายุต่ำกว่า 30 ปีเหมือนกัน |
| 4. ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | |
| กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ด้านระดับการศึกษาของเทศบาลตำบลเป็น | ✓ | | ✓ | | ต่ำกว่าปริญญาตรีเหมือนกัน |

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว จำแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | เทศบาลตำบลหงาว | | | สรุป |
|--|------------------|---------|------|----------------|---------|------|------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ | | | | | | | |
| 1.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 1.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 1.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับอยู่ในระดับสูง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 2. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | | |
| 2.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 2.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยไม่ห้วนไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากระทบ | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 2.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเองอยู่ในระดับสูง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|--|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|----------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 3. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความอดทน | | | | | | | |
| 3.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมต่อ ความยากลำบาก และไม่ท้อถอยในการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 3.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความอดทนและ ไม่ปล่อยให้สิ่งไม่ดีย่างงเข้ามาครอบงำใน การให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 3.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความ อดทนอยู่ในระดับสูง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 4. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน การละความชั่ว | | | | | | | |
| 4.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะ ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการ ให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 4.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะ ไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการประชาชน | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |
| 4.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ ละความชั่วอยู่ในระดับสูง | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|--|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|----------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 5. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน การเสียสละ | | | | | | | |
| 5.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การเสียสละความสุขส่วนตัวในการ ให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 5.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน ผู้รับบริการและส่วนรวม | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |
| 5.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ เสียสละ อยู่ในระดับสูง | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |
| 6. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความเมตตา | | | | | | | |
| 6.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและ ปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมี ความสุข | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 6.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 6.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความเมตตา อยู่ในระดับสูง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|--|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 7. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความสามัคคี | | | | | | | |
| 7.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะ ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่ คณะในการให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 7.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อ ให้บริการที่ดีต่อประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 7.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความสามัคคีอยู่ในระดับสูง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 8. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความสุจริต | | | | | | | |
| 8.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตใน การให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 8.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมกัน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 8.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความสุจริตอยู่ในระดับสูง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อม ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หาง | | | สรุป |
|--|----------------------|-------------|------|-------------------|-------------|------|----------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 9. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความเที่ยงธรรม | | | | | | | |
| 9.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรงและเป็นธรรม | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 9.2 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมใน การให้บริการประชาชนด้วยความหนัก แน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อ ลาภสักการะ | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 9.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับสูง | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |
| 10. ความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน การส่งเสริมคนดี | | | | | | | |
| 10.1 พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการ สนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 10.2 เทศบาลฯ มีการกำหนดบทลงโทษ พนักงานเทศบาลฯ ที่ประพฤติชั่วและไม่ สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ทำ ความผิด | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 10.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการ ส่งเสริมคนดี อยู่ในระดับสูง | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง จำแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|---|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|----------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 1. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสัจ | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรักษาความสัจ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ 1.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง และ 1.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยรวม | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |
| | | | ✓ | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|---|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|----------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 2. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง ใน 2 เรื่อง ได้แก่ 2.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเอง ขณะให้บริการประชาชน และ 2.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งชั่วร้ายที่มาระทบ | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |
| | | | ✓ | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 3. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความอดทน | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความอดทน ใน 2 เรื่อง ได้แก่ 3.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบาก ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ 3.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่มี ความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่ดียังงมเข้ามาครอบงำในขณะที่ให้บริการประชาชน | | | ✓ | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| | | | ✓ | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|---|----------------------|-------------|------------|--------------------|-------------|------|------------------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 4. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการละความชั่ว | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมด้านการละความชั่ว ใน 2 เรื่อง ได้แก่ 4.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน และ 4.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน | | | ✓ ✓ | | ✓ ✓ | | แตกต่างกัน แตกต่างกัน |
| 5. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการเสียสละ | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมด้านการเสียสละ ใน 2 เรื่อง ได้แก่ 5.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ 5.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนเห็นแก่ตัวไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ | | | ✓ ✓ | | ✓ ✓ | | แตกต่างกัน แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|--|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 6. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความเมตตา | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา ใน 2 เรื่อง ได้แก่ 6.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา และ 6.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ | | | ✓ | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| | | | ✓ | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 7. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความสามัคคี | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคีใน 2 เรื่อง ได้แก่ 7.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน และ 7.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน | | | ✓ | | | ✓ | แตกต่างกัน |
| | | | ✓ | | | ✓ | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|---|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 8. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความสุจริต | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสุจริตใน 2 เรื่อง ได้แก่ | | | | | | | |
| 8.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน และ | | | ✓ | | | ✓ | แตกต่างกัน |
| 8.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน | | | ✓ | | | ✓ | แตกต่างกัน |
| 9. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านความเที่ยงธรรม | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเที่ยงธรรมใน 2 เรื่อง ได้แก่ | | | | | | | |
| 9.1 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรงและไม่เป็นธรรมและ | | | ✓ | | | ✓ | แตกต่างกัน |
| 9.2 พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล | | | ✓ | | | ✓ | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|--|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|----------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 10. ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | | | | | |
| เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม ด้านการส่งเสริมคนดีใน 2 เรื่อง ได้แก่ | | | | | | | |
| 10.1 เทศบาลฯ ขาดความพร้อมในการสนับสนุน และส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรมและ | | ✓ | | | ✓ | | ปานกลาง เหมือนกัน |
| 10.2 เทศบาลฯ ขาดความพร้อมในการลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว | | | ✓ | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนองจำแนกตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | เทศบาลตำบลหวาง | | | สรุป |
|---|------------------|---------|------|----------------|---------|------|------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | | | | | | | |
| 1. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม จริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชนผู้รับบริการ | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 2. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากกระทบต่อการให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |
| 3. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทนต่อสิ่งไม่พึงงามที่เข้ามา ในขณะที่ให้บริการประชาชน | ✓ | | | | ✓ | | แตกต่างกัน |

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของ เทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | เทศบาลตำบลหวาง | | | สรุป |
|---|------------------|---------|------|----------------|---------|------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 4. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่ว | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรประพฤติและปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงาม ในขณะที่ให้บริการประชาชน | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |
| 5. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรเสียสละความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการให้บริการประชาชน | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |
| 6. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา รวมทั้งควรให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |
| 7. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทาง คุณธรรมของ เทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบล ปากน้ำ | | | เทศบาลตำบล หวาง | | | สรุป |
|--|----------------------|-------------|------|--------------------|-------------|------|------------------|
| | มาก | ปาน กลาง | น้อย | มาก | ปาน กลาง | น้อย | |
| 8. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านความสุจริต | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรจะมีจิตสำนึกการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความ สุจริต รวมทั้งควรให้บริการประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |
| 9. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม | | | | | | | |
| พนักงานเทศบาลฯ ควรให้บริการ ประชาชนอย่างถูกต้อง เที่ยงตรงและเป็น ธรรม รวมทั้งควรให้บริการประชาชน ด้วยความหนักแน่นมั่นคงและมีเหตุผล | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |
| 10. แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการ บริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | | | | | |
| เทศบาลฯ ควรสนับสนุนและส่งเสริม พนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมี ประสิทธิภาพและมีคุณธรรม รวมทั้งควร ป้องกันและคัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |

ตารางที่ 5.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง

| การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของ เทศบาล 2 แห่ง | เทศบาลตำบลปากน้ำ | | | เทศบาลตำบลหวาง | | | สรุป |
|---|------------------|---------|------|----------------|---------|------|------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| 1) ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่านในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |
| 2) ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่านในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น | ✓ | | | ✓ | | | มาก เหมือนกัน |

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อเป็น 2 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้มี การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ไว้ด้วย

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว มีความเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับมาก 8 ด้าน คือ (1) การรักษาความสงบ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) ความเมตตา (5) ความสามัคคี (6) ความสุจริต (7) ด้ความเที่ยงธรรม และ (8) การส่งเสริมคนดี และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ (1) ด้านการละความชั่ว และ (2) ด้านการเสียสละ ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 10 ด้าน สำหรับการอภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาจากภาพที่ 4.1 และ ตารางที่ 5.2 โดยได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 5.6 ดังนี้

ตารางที่ 5.6 สรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

| การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว | |
|---|--|--|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
| 1. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการรักษาความสัจ | 1.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมนอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสัจสูง | 1.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและไม่เสแสร้ง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมนอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความสัจสูง |
| | 1.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการรักษาความสัจของเทศบาลตำบลปากน้ำพบว่าอยู่ในระดับสูงกว่าเทศบาลตำบลหงาว | |

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

| การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว | |
|---|---|---|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
| 2. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการรู้จักข่มใจตนเอง | 2.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่สบายที่มาจากนอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเองสูง | 2.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่สบายที่มาจากนอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักข่มใจตนเองสูง |
| | 2.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการรู้จักข่มใจตนเอง ของ เทศบาลตำบลปากน้ำพบว่า อยู่ในระดับสูงกว่า เทศบาลตำบลหงาว | |
| 3. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความอดทน | 3.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมต่อความยากลำบากและไม่ท้อถอยในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่สบายเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง | 3.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมต่อความยากลำบากและไม่ท้อถอยในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่สบายเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนสูง |
| | 3.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความอดทน ของ เทศบาลตำบลปากน้ำพบว่า อยู่ในระดับสูงกว่า เทศบาลตำบลหงาว | |

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

| การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบล ปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว | |
|---|---|---|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
| 4. การบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรม ด้านการละความชั่ว | 4.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง | 4.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นความชั่วในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการละความชั่วสูง |
| | 4.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการละความชั่ว ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกันกับเทศบาลตำบลหงาว | |
| 5. การบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรม ด้านการเสียสละ | 5.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละสูง | 5.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการและส่วนรวม นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวมเทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละสูง |
| | 5.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการเสียสละของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า อยู่ในระดับสูงกว่าเทศบาลตำบลหงาว | |

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

| การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบล ปากน้ำกับเทศบาลตำบลห่าว | |
|---|---|--|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลห่าว |
| 6. การบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรม ด้านความเมตตา | 6.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ มาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการ ปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนาให้ ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข และ 2) กลุ่ม ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงาน เทศบาลมีความพร้อมในการให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการด้วย ความเต็มใจนอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่าง ยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้าน ความเมตตาสูง | 6.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความ พร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตา และปรารถนาให้ประชาชนผู้รับบริการมี ความสุข และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน ระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมี ความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ รับบริการด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วย ในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลมี ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความ เมตตาสูง |
| | 6.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้าน ความเมตตาของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า อยู่ในระดับสูงกว่าเทศบาลตำบลห่าว | |
| 7. การบริหารจัดการ ตามแนวทางคุณธรรม ด้านความสามัคคี | 7.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ มาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมที่จะ ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่ คณะในการให้บริการประชาชน และ 2) กลุ่ม ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงาน เทศบาลมีความพร้อมในการประสานงาน และประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดี ต่อประชาชน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่ม ตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ใน ภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านความสามัคคีสูง | 7.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความ พร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกัน ทำงานเป็นหมู่คณะ ในการให้บริการ ประชาชน และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน ระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมี ความพร้อมในการประสานงานและ ประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อ ประชาชน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่าง ยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ใน ภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหาร จัดการด้านความสามัคคีสูง |
| | 7.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้าน ความสามัคคีของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า อยู่ในระดับสูงกว่า เทศบาลตำบลห่าว | |

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

| การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว | |
|--|--|--|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
| 8. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความสุจริต | 8.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนโดยเท่าเทียมกัน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง | 8.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎ ระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนโดยเท่าเทียมกัน นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตสูง |
| | 8.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความสุจริตของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า อยู่ในระดับสูงกว่า เทศบาลตำบลหงาว | |
| 9. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความเที่ยงธรรม | 9.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง | 9.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคงมีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมสูง |
| | 9.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านความเที่ยงธรรม ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า อยู่ในระดับสูงกว่า เทศบาลตำบลหงาว | |

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

| การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่าง เทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว | |
|--|---|---|
| | เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
| 10. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการส่งเสริมคนดี | 10.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า เทศบาลมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า เทศบาลมีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ทำความผิด นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดีสูง | 10.1 พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า เทศบาลมีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า เทศบาลมีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ทำความผิด นอกจากนี้แล้ว (3) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดีสูง |
| | 10.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมด้านการส่งเสริมคนดี ของเทศบาลตำบลปากน้ำ พบว่า อยู่ในระดับสูงกว่าเทศบาลตำบลหงาว | |

สรุปการอภิปรายผล การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 8 ด้าน และเหมือนกันในระดับปานกลาง 2 ด้าน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลปากน้ำเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 8 ด้าน คือ (1) การรักษาความสัตย์ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) ความเมตตา (5) ความสามัคคี (6) ความสุจริต (7) ความเที่ยงธรรม และ (8) การส่งเสริมคนดี และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ (1) การละความชั่ว และ (2) การเสียสละ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลหงาวเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนในการดำเนินงาน และที่สำคัญยังเกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยต้องอาศัยการบริหารจัดการ

ในด้านนโยบาย อำนาจหน้าที่ คุณธรรม สังคม การวางแผน และงบประมาณ เป็นต้น โดยมีพนักงานเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เป็นผู้ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากเทศบาลของตน และยังขึ้นอยู่กับความต้องการรับบริการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ประชาชนจะคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณ คุณภาพ และคุณธรรม ไม่เพียงเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับเป้าหมายหลักของการให้บริการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ด้วยว่า มีเป้าหมายการให้บริการอย่างไร และประชาชนผู้รับบริการมีความเข้าใจ พอใจ และสนับสนุนกระบวนการให้บริการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง มากน้อยเพียงใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง แตกต่างกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เทศบาลทั้ง 2 แห่ง พึงให้ความสำคัญและกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการให้บริการประชาชนที่เหมือนหรือใกล้เคียงกันและไปในทิศทางเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากเทศบาลของตน ความคิดเห็นเช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ คณะกรรมการการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา (2540: 17) ในรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยรัฐ” ที่ว่าการบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เช่น ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน เป็นต้น ทั้งนี้ การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของตน สำหรับความคิดเห็นเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนอย่างเป็นระบบนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 22-23) ในปี พ.ศ. 2549 ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและกระบวนการ” ที่ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การมีขั้นตอนในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ หากการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การจัดการนโยบาย (Policy) (2) การจัดการอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การจัดการคุณธรรม (Morality) (4) การจัดการที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า แฟ้มสโตนคอร์ป (PAMS-POSDCoRB)

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการเปรียบเทียบความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง มี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม รวม 10 ด้าน และปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาด้านการรักษาความสงบ อาจแบ่งเป็น (1) ปัญหาในเรื่องที่พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง หรือ (2) ปัญหาที่พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยส่วนรวม ก็ได้ เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น โดยนำปัญหาที่สำคัญที่สุดมาจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในบทที่ 4 (ตารางที่ 4.37 และตารางที่ 4.38 ที่มีเครื่องหมาย * เท่านั้น) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” 2 สาเหตุ และ “แนวทางการพัฒนา” การบริหารจัดการ 2 แนวทาง ควบคู่ไปด้วยเพื่อให้การศึกษาวิเคราะห์เป็นระบบ ดังต่อไปนี้

หมายเหตุ ในการนำปัญหาของแต่ละเทศบาลมาวิเคราะห์ต่อจากนี้ไป ผู้ศึกษามีแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ดังนี้ หนึ่ง นำ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ในแต่ละด้าน ของแต่ละเทศบาลมาเปรียบเทียบกันว่า เหมือนกันหรือแตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาไปดูจาก “ข้อมูลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ และเทศบาลตำบลหงาว ทั้ง 2 แห่ง” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.37 และตารางที่ 4.38 ตามลำดับ เฉพาะที่มีเครื่องหมาย * เท่านั้น สอง ถ้า “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ในแต่ละด้าน ของแต่ละเทศบาลเหมือนกัน ผู้ศึกษาถือว่า เป็น “ปัญหาที่สำคัญที่สุดร่วมกัน” หรือเป็น “ปัญหาที่สำคัญที่สุดเหมือนกัน” ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เช่นนี้ ผู้ศึกษาจะนำเสนอปัญหาที่สำคัญที่สุดของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง รวมกันไป และ สาม ถ้า “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ในแต่ละด้าน ของแต่ละเทศบาลแตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละเทศบาลแยกกัน

2.2.1 ปัญหาความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านการรักษาความสงบ

ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านการรักษาความสงบของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ หรือไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชนและประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.2 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านการรู้จักข่มใจตนเอง ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านการรู้จักข่มใจตนเอง ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อม ในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน พร้อมกันนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.3 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านความอดทน ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านความอดทน ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง คือ **“พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน”**

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ(2) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.4 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านการละความชั่ว แบ่งเป็น 2 ข้อย่อย ดังนี้

1) เทศบาลตำบลปากน้ำ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านการละความชั่ว ของเทศบาลตำบลปากน้ำ คือ **“พนักงานเทศบาลบางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน”**

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำ ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล

นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชนและประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลตำบลปากน้ำควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน พร้อมกันนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2) เทศบาลตำบลหงาว ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านการละความชั่ว ของเทศบาลตำบลหงาว คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลหงาว ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลหงาวขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลตำบลหงาวควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลตำบลหงาวควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.5 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านการเสียสละ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านการเสียสละ ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการเสียดละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการเสียดละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.6 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านความเมตตา ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านความเมตตา ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา นอกจากนั้นควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.7 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านความสามัคคี แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย

1) เทศบาลตำบลปากน้ำ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านความสามัคคี ของเทศบาลตำบลปากน้ำ คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนพนักงานเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลตำบลปากน้ำควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของ การให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2) เทศบาลตำบลหวาง ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านความสามัคคี ของเทศบาลตำบลหวาง คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกัน เพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลหวางไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดจิตสำนึกที่ดีของการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลตำบลหวางควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลตำบลหวางควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.8 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้าน ความสุจริต แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

1) เทศบาลตำบลปากน้ำ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทาง
คุณธรรมด้านความสุจริต ของเทศบาลตำบลปากน้ำ คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนประพฤติปฏิบัติ
ตนด้วยความไม่สุจริต ในการให้บริการประชาชน”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำ
ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความ
สุจริตในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของ
เทศบาลตำบลปากน้ำขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริตใน
การให้บริการประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือ
ฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริม
สนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล
นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่อง
ดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจ
หรือจิตสำนึกที่ดีของการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน
นอกจากนั้นควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการ
ฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2) เทศบาลตำบลหางว ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทาง
คุณธรรมด้านความสุจริต ของเทศบาลตำบล หางว คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการ
ประชาชนตามกฎหมายระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลหางว
ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการประชาชนตาม
กฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกันของพนักงานเทศบาล และ (2) พนักงาน
เทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลหางวขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชน
ตามกฎหมายระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกัน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลควรพัฒนาหรือฝึกอบรม
ผู้บริหารทุกระดับในเรื่อง การให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการ
ให้บริการประชาชนตามกฎหมายระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกันของพนักงาน
เทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการ

ตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลตำบล หงาวควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผน หรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกัน นอกจากนี้ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.9 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านความเที่ยงธรรม แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

1) เทศบาลตำบลปากน้ำ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านความเที่ยงธรรม ของเทศบาลตำบลปากน้ำ คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชน ไม่ถูกต้อง เที่ยงตรง และไม่เป็นธรรม”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำ ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลตำบลปากน้ำควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม ในเวลาเดียวกัน ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2) ปัญหาของเทศบาลตำบลหงาว ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านความเที่ยงตรง ของเทศบาลตำบลหงาว คือ “พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล”

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลหงาว ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผลของพนักงานเทศบาล และ (2) พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลหงาวขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลตำบลหางวควรพัฒนาหรือฝึกรอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผลของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ (2) เทศบาลตำบลหางวควรจัดการฝึกรอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกรอบรมได้นำความรู้จากการฝึกรอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2.2.10 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้านการส่งเสริมคนดี ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามแนวทางคุณธรรมด้านการส่งเสริมคนดีของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง คือ “เทศบาลขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม”

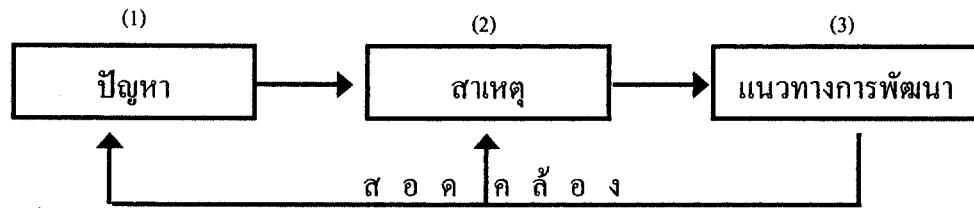
ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ(2) ผู้บริหารเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตสำนึกที่ดีของการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกรอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และ(2) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกรอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกรอบรมได้นำความรู้จากการฝึกรอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหางว ในจังหวัดระนอง ตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ดังได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

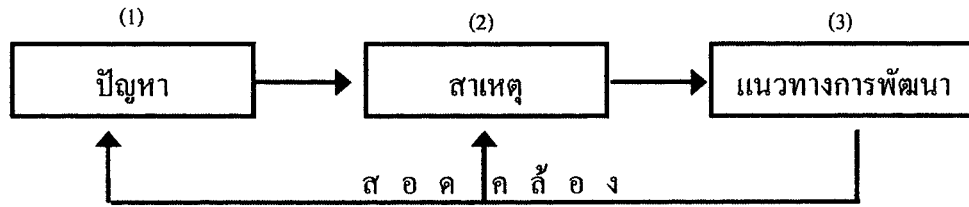
หมายเหตุ สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ นำมาจากตารางที่ 4.37 และตารางที่ 4.38 ที่มีเครื่องหมาย *

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



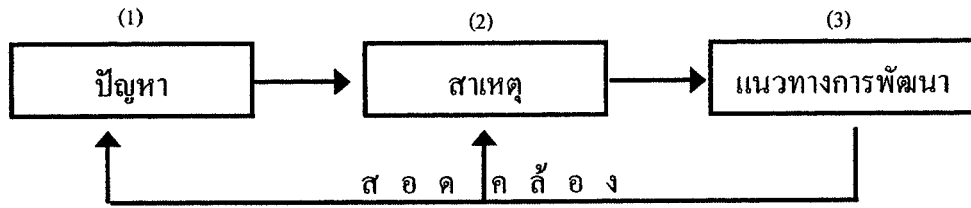
| | | |
|---|--|--|
| <p>1. <u>ด้านการรักษาความลับ</u> ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง"</p> | <p>1.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ หรือไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง</p> <p>1.2 พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง</p> | <p>เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชนและประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>1.2 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> |
|---|--|--|

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



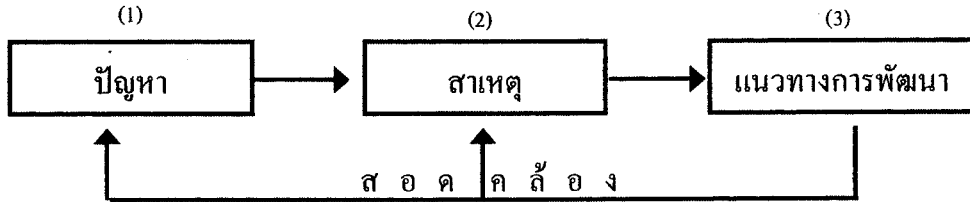
| | | |
|--|---|--|
| <p>2. ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อม ในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน</p> | <p>2.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน</p> <p>2.2 พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน</p> | <p>2.1 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>2.2 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ควรประเมินผลได้ว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> |
| <p>3. ด้านความอดทน ของเทศบาล ทั้ง 2 แห่ง คือ พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน</p> | <p>3.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน</p> <p>3.2 พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน</p> | <p>3.1 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>3.2 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน นอกจากนี้</p> |

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



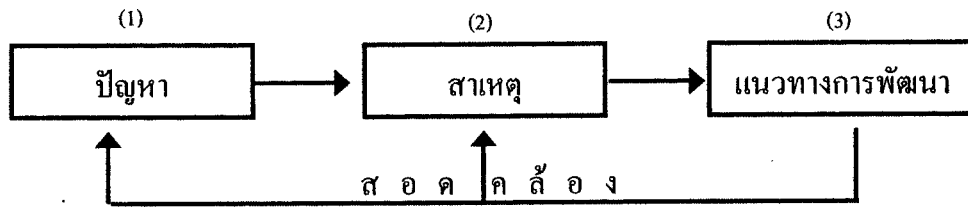
| | | |
|--|---|---|
| <p>4. ด้านการละความชั่ว แบ่งเป็น</p> <p>4.1 เทศบาลตำบลปากน้ำ พนักงานบางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน</p> <p>4.2 เทศบาลตำบลหวาง พนักงานเทศบาลบางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน</p> | <p>4.1.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล</p> <p>4.1.2 พนักงานเทศบาลบางส่วน ของเทศบาลตำบลบางน้ำจืด ใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน</p> <p>4.2.1 ผู้บริหารบางส่วน ของเทศบาลตำบลหวางไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล</p> | <p>ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> <p>4.1.1 เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>4.1.2 เทศบาลตำบลปากน้ำควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> <p>4.2.1 เทศบาลตำบลหวางควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> |
|--|---|---|

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



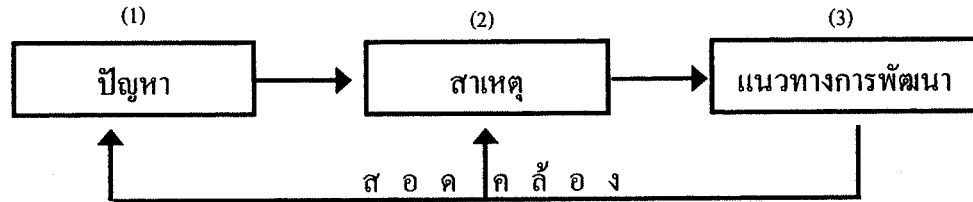
| | | |
|---|---|--|
| <p>5. <u>ด้านการเสี่ยสละ</u> ของเทศบาล ทั้ง 2 แห่ง คือ พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการเสี่ยสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน</p> | <p>4.2.2 พนักงานเทศบาลบางส่วน ของเทศบาลตำบลหางวาดจิตใจ หรือจิตสำนึกที่ดีของการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน</p> <p>5.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาล ทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริม สนับสนุนความพร้อมของ พนักงานเทศบาลในการเสี่ยสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน</p> <p>5.2 พนักงานเทศบาลบางส่วน ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ขาดจิตใจ หรือจิตสำนึกที่ดีของการเสี่ยสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน</p> | <p>4.2.2 เทศบาลตำบลหางวาดจัดการฝึกอบรม พนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจ หรือจิตสำนึกที่ดีของการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่ในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้า รับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรม นั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> <p>5.1 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือ ฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการ ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงาน เทศบาลในการเสี่ยสละความสุขส่วนตัวใน การให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควร สนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้า มามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>5.2 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรม พนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจ หรือจิตสำนึกที่ดีของการเสี่ยสละความสุข ส่วนตัวในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงาน เทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จาก การฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่ เพียงใดด้วย</p> |
|---|---|--|

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



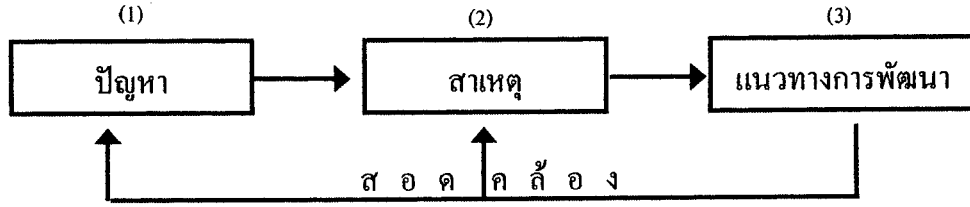
| | | |
|--|--|--|
| <p>6. ด้านความเมตตา ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา</p> | <p>6.1 ผู้บริหารบางส่วน of เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา</p> <p>6.2 พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา</p> | <p>6.1 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>6.2 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา นอกจากนั้นควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> |
| <p>7. ด้านความสามัคคี แบ่งเป็น</p> <p>7.1 เทศบาลตำบลปากน้ำ พนักงานเทศบาลบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน</p> | <p>7.1.1 ผู้บริหารบางส่วน of เทศบาลตำบลปากน้ำไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะ ในการให้บริการประชาชน</p> | <p>7.1.1 เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนพนักงานเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะ ในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> |

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



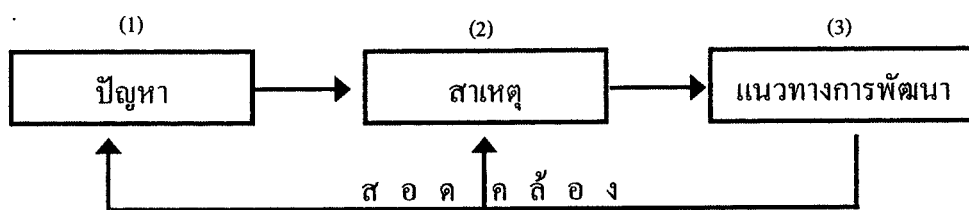
| | | |
|---|--|---|
| <p>7.2 เทศบาลตำบลหางว พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการประสานงานกัน เพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน</p> | <p>7.1.2 พนักงานเทศบาลบางส่วน ของเทศบาลตำบลปากน้ำขาด จิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้ ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกัน ทำงานเป็นหมู่คณะในการ ให้บริการประชาชน</p> <p>7.2.1 ผู้บริหารบางส่วนของ เทศบาลตำบลหางวไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อม ของพนักงานเทศบาลในการ ประสานงานกันเพื่อประโยชน์ ของการให้บริการประชาชน</p> <p>7.2.2 พนักงานเทศบาลบางส่วน ขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของ การประสานงานกันเพื่อ ประโยชน์ของการให้บริการ ประชาชน</p> | <p>7.1.2 เทศบาลตำบลปากน้ำควรถวายการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่อง การมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของ การให้ความ ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะ ในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควร ประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับ การฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> <p>7.2.1 เทศบาลตำบลหางวควรพัฒนาหรือ ฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการ ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงาน เทศบาลในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ ของการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควร สนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้า มามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว ด้วย</p> <p>7.2.2 เทศบาลตำบลหางวควรถวายการฝึกอบรม พนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจ หรือจิตสำนึกที่ดีของการประสานงานกันเพื่อ ประโยชน์ของการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงาน เทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จาก การฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่ เพียงใดด้วย</p> |
|---|--|---|

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



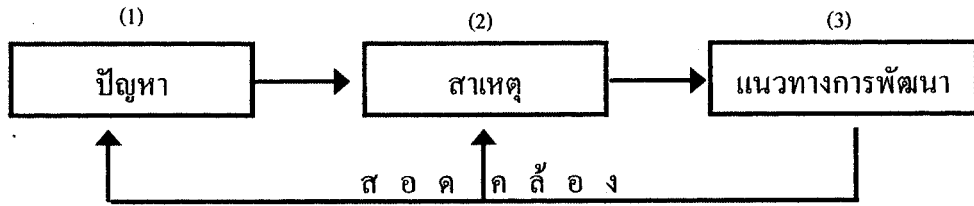
| | | |
|---|---|--|
| <p>8. ด้านความสุจริต แบ่งเป็น</p> <p>8.1 เทศบาลตำบลปากน้ำ พนักงานเทศบาลบางส่วนประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริต ในการให้บริการประชาชน</p> | <p>8.1.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล</p> <p>8.1.2 พนักงานเทศบาลบางส่วน ของเทศบาลตำบลปากน้ำขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน</p> | <p>8.1.1 เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>8.1.2 เทศบาลควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้นควรประเมินผลได้ว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่ เพียงใดด้วย</p> |
| <p>8.2 เทศบาลตำบลหวาง พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนไม่เท่าเทียมเสมอกัน</p> | <p>8.2.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลหวางไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกันของพนักงานเทศบาล</p> | <p>8.2.1 เทศบาลควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่อง การให้ ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกันของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> |

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



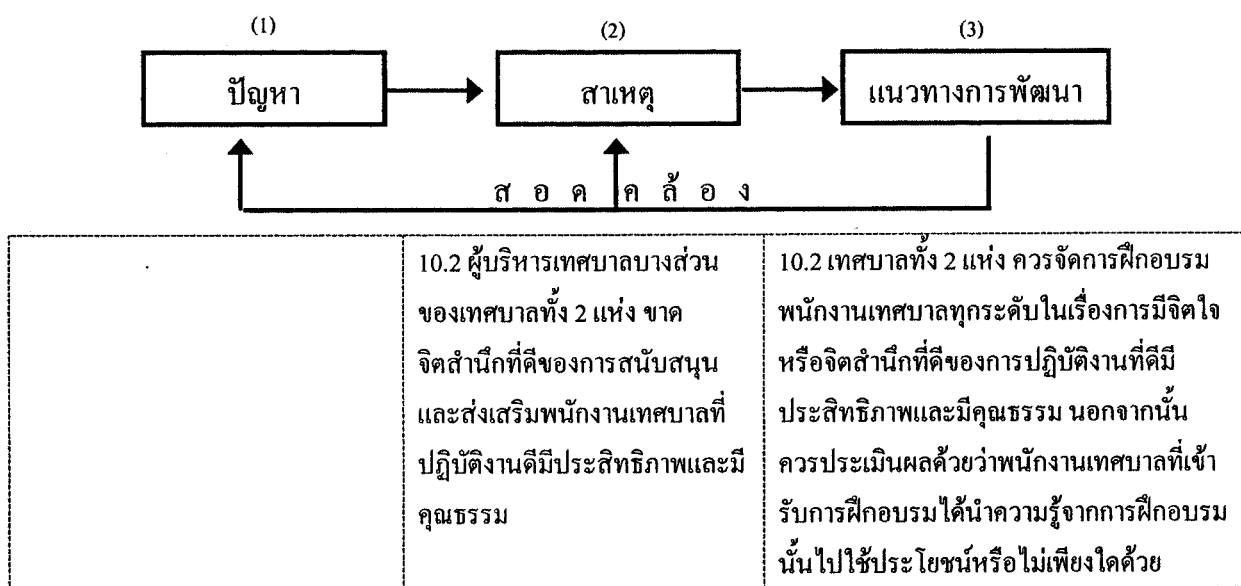
| | | |
|---|--|--|
| <p>9. ด้านความเที่ยงธรรม แบ่งเป็น</p> <p>9.1 เทศบาลตำบลปากน้ำ พนักงานเทศบาลบางส่วนให้บริการประชาชนไม่ถูกต้อง เที่ยงตรง และไม่เป็นธรรม</p> | <p>8.2.2 พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลหางวาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกัน</p> <p>9.1.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม</p> <p>9.1.2 พนักงานเทศบาลบางส่วนของเทศบาลตำบลปากน้ำขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม</p> | <p>8.2.2 เทศบาลตำบลหางวาดควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกัน นอกจากนั้นควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> <p>9.1.1 เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม นอกจากนั้นควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>9.1.2 เทศบาลตำบลปากน้ำควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย</p> |
|---|--|--|

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



| | | |
|---|---|--|
| <p>9.2 เทศบาลตำบลหางว พนักงานเทศบาลบางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล</p> | <p>9.2.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลตำบลหางวไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผลของพนักงานเทศบาล</p> <p>9.2.2 พนักงานเทศบาลบางส่วน ของเทศบาลตำบลหางวขาดจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล</p> | <p>9.2.1 เทศบาลตำบลหางวควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผลของพนักงานเทศบาล นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย</p> <p>9.2.2 เทศบาลตำบลหางวควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล นอกจากนี้ ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่ เพียงใดด้วย</p> |
| <p>10. ด้านการส่งเสริมคนดี ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ เทศบาลขาดความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม</p> | <p>10.1 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ไม่ให้ความสนใจ ไม่เห็นความสำคัญ และไม่ส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ และมีคุณธรรม</p> | <p>10.1 เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม</p> |

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหวางในจังหวัดระนอง โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้มี การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง ไว้ด้วย โดยเสนอการอภิปรายผลในตารางที่ 5.7 ดังนี้

ตารางที่ 5.7 สรุปการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวในจังหวัดระนอง

| การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง | |
|--|--|
| เทศบาลตำบลปากน้ำ | เทศบาลตำบลหงาว |
| 1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำในอนาคตมีแนวโน้มที่สูงกว่าปัจจุบัน | 1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาวในอนาคตมีแนวโน้มที่สูงกว่าปัจจุบัน |
| สรุปได้ว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ได้นำหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวกับด้านคุณธรรมจริยธรรม มาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะการบริหารจัดการตามแนวการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นต้น | |
| 2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น | 2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบลหงาว ในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น |
| สรุปได้ว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลเป็นหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น การที่เทศบาลทั้ง 2 แห่ง สามารถให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้นหรือมีแนวโน้มสูงขึ้นหรือไม่นั้น นอกจากความสามารถในการบริหารจัดการของเทศบาลเอง ซึ่งเป็นปัจจัยภายในดังกล่าวแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกด้วย เช่น นโยบายของรัฐบาล และงบประมาณที่ได้รับสนับสนุนอีกด้วย | |

3. ข้อเสนอแนะ

แบ่งเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และ ข้อเสนอแนะในการศึกษาหรือวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ข้อย่อย คือ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ (2) ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และ (3) ข้อเสนอแนะอื่น

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ หรือ 10 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการรักษาความสัจ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชนและประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง พร้อมกันนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

2) ด้านการรู้จักข่มใจตนเอง เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน อีกทั้งควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

3) ด้านความอดทน เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ในเวลาเดียวกันควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีต่อความ

ยากลำบากในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

4) ด้านการละความชั่ว แบ่งเป็น

(1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และ ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน พร้อมกันนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

(2) เทศบาลตำบลหางวควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล อีกทั้งควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

5) ด้านการเสียดสี เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการเสียดสีความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการเสียดสีความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน พร้อมกันนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้น ไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

6) ด้านความเมตตา เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ

ประชาชนด้วยความเมตตา ในเวลาเดียวกัน ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

7) ด้านความสามัคคี แบ่งเป็น

(1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนพนักงานเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

(2) เทศบาลตำบลหางวควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความพร้อมของพนักงานเทศบาลในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน อีกทั้งควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน นอกจากนั้น ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

8) ด้านความสุจริต แบ่งเป็น

(1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และเทศบาลควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน อีกทั้งควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

(2) เทศบาลควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่อง การให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบแบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกันของพนักงานเทศบาล นอกจากนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการ

ฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอนให้เท่าเทียมเสมอกัน อีกทั้งควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

9) ด้านความเที่ยงธรรม แบ่งเป็น

(1) เทศบาลตำบลปากน้ำควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม พร้อมกันนั้น ควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม นอกจากนี้ ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

(2) เทศบาลตำบลหางวควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการส่งเสริมสนับสนุนความร่วมมือในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผลของพนักงานเทศบาล อีกทั้งควรสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวด้วย และควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล นอกจากนี้ ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย

10) ด้านการส่งเสริมคนดี เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจ การเห็นความสำคัญ การสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม รวมทั้งควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเทศบาลทุกระดับในเรื่องการมีจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีของการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม นอกจากนี้ ควรประเมินผลด้วยว่าพนักงานเทศบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงใดด้วย สำหรับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมคนดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำว่า “คนดี” นั้น ควรเป็นคนดีที่ปฏิบัติงานด้วยวิชาการ รู้ดีรู้ชั่วอย่างชัดเจน ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบเพื่อสร้างความเจริญอย่างแท้จริงและยั่งยืนเพื่อประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม เช่นนี้ สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2547 ณ พระตำหนักเปี่ยมสุข วังไกลกังวล วันที่ 30 มีนาคม 2547 ที่ว่า

“ผู้ปฏิบัติราชการจำเป็นต้องรู้วิทยาการ ฐานะ และรู้ตัวรู้ข้ออย่างกระจ่างชัด จึงจะสามารถปฏิบัติบริหารงานในความรับผิดชอบให้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลที่เป็นประโยชน์ เป็นความเจริญ ที่แท้จริงและ ยั่งยืน ทั้งแก่ตนเองและส่วนรวม”

สำหรับการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารของเทศบาลทุกระดับ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ควรเข้ามามีบทบาทหรือจัดการให้เป็นรูปธรรมโดยออกกฎ ระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ ทั้งผู้บริหารฝ่ายประจำ และฝ่ายการเมืองที่มาจากการเลือกตั้ง จะต้องผ่านหลักสูตรการพัฒนาหรือการฝึกอบรมในเรื่อง การเมือง การปกครอง หลักการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี ตลอดจนหลักการบริหารจัดการภาครัฐและภาวะผู้นำ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ พร้อมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรม ให้ชัดเจนและต่อเนื่องทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยกำหนดให้ผู้บริหารที่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมต้องเข้ารับการอบรมทันที ก่อนเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารฝ่ายการเมืองที่มาจากการเลือกตั้งมักมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ได้ทุกสมัยการเลือกตั้ง ทำให้ผู้ที่เข้ามาเป็นผู้บริหารใหม่บางส่วนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่ครอบคลุมทุกด้าน ส่วนผู้บริหารเก่าทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำก็ควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อพัฒนาให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพ มีภาวะผู้นำสูง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีความคิดริเริ่ม และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ที่จะสามารถพัฒนาหรือบริหารจัดการเทศบาลได้ทุก ๆ ด้านอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแก่ประชาชน โดยส่วนรวมและประเทศชาติโดยแท้จริง

ส่วนการตรวจสอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมทั้ง 10 ด้าน และการประเมินผลการพัฒนาหรือการฝึกอบรมผู้บริหารเทศบาลทุกระดับ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเทศบาล ควรจัดในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายรวมถึง นักวิชาการ สื่อมวลชน และประชาชนที่ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ และเมื่อมีผลของการตรวจสอบและการประเมินเป็นอย่างไรให้ประชาสัมพันธ์โดยปิดประกาศให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและประชาชนในพื้นที่ทราบ พร้อมกันนั้น ควรมีการยกย่องและให้รางวัลกับผู้ที่ได้รับการตรวจสอบและการประเมินผลดีเด่น เช่นเดียวกับก้านัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับแทนทองคำและปิ่นปักผม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางคุณธรรมให้กับผู้บริหารคนอื่น ๆ ด้วย

3.1.2 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

เนื่องจากวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ เน้นเรื่องการให้บริการประชาชนด้วย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนไว้ด้วย กล่าวคือ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง นอกจากนำการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ หรือ 10 ด้าน มาปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนแล้ว เพื่อช่วยให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรกำหนดเป้าหมายเชิงคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) กำหนดความต้องการ และ (2) เป้าหมายของบริการ ให้ชัดเจนไว้ด้วย ดังนี้

1) ความต้องการบริการ

ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานของรัฐซึ่งรวมทั้งเทศบาล โดยทั่วไปแล้ว ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ

(1) เชิงปริมาณ ได้รับบริการที่รวดเร็วเพียงพอต่อความต้องการเสียค่าใช้จ่ายน้อย ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวาง มีผู้ได้รับบริการมาก

(2) เชิงคุณภาพ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรมชาติ เป็นธรรมชาติ สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคน ได้อย่างเพียงพอ

2) เป้าหมายของบริการ

เป้าหมายของบริการ โดยทั่วไป เป็นเป้าหมายที่เทศบาลกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชน จำนวนภาษีอากร ที่จัดเก็บได้ เป็นต้น เป้าหมายเหล่านี้ยังไม่ได้สะท้อนคุณภาพของบริการซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของประชาชน

เป้าหมายหลักของการบริการซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการได้แก่ ความเข้าใจ ความพอใจและการสนับสนุน

(1) ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่ากระบวนการให้บริการเป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ต้องเตรียมหลักฐานหรือเอกสารใด หากมีปัญหาจะถามได้จากใคร หรือผู้ใดจะช่วยแก้ไขปัญหาคือ

(2) ความพอใจ ประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับบริการตามขั้นตอน กระบวนการที่เทศบาลจัดให้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางการหรือเทศบาลกำหนด พนักงานเทศบาลปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความ

สุขภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจ ช่วยเหลือ เมื่อมีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจน หากมี ปัญหาข้าราชการเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการปิดความรับผิดชอบ

(3) ความสนับสนุน ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนด ร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด ไม่ข่มขู่ บังคับพนักงานเทศบาล ไม่ให้อามิสสินจ้างแก่พนักงานเทศบาล หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัว เพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น

ประเด็นข้างต้นเหล่านี้เป็นเรื่องที่เทศบาลทั้ง 2 แห่ง พึงให้ความสำคัญและ กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการให้บริการของตน

3.1.3 ข้อเสนอแนะอื่น

เทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง ทั้ง 2 แห่ง ควรนำการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงและตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการ บ้านเมืองที่ดี มาปรับใช้กับการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม โดยอาจนำมาใช้เพียงแนวทาง เดียว หรือหลายแนวทาง หรือผสมผสานกันก็ได้ เพราะการบริหารจัดการทั้ง 2 แนวทางนี้เป็น หลักการบริหารจัดการที่เน้นทั้งด้านวัตถุและจิตใจควบคู่กันไป ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่ แพร์หลายและนิยมใช้ในปัจจุบัน ตามข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) การบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2550 ในบทความ เรื่อง “การพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการ” ค้นคืนวันที่ 14 พฤศจิกายน 2550 <http://www.wiruch.com>) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรนำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับประยุกต์ใช้ ในการบริหารจัดการด้วย ตามความเหมาะสม แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงนั้น สรุปได้ดังนี้

(1) ทางสายกลาง ไม่บริหารจัดการไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งมาก เกินไป และควรพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน ขณะเดียวกันให้ก้าวทันโลกในยุคโลกาภิวัตน์

(2) ความสมดุลและความยั่งยืน เน้นการบริหารจัดการในลักษณะองค์รวม มีสมดุลระหว่างกระแสการแข่งขันจากโลกาภิวัตน์ และกระแสท้องถิ่นนิยม มีความหลากหลายใน โครงสร้างการผลิต มีการใช้ทุนที่มีอยู่ในสังคมให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ทำลาย ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ภูมิปัญญาและวิถีชีวิตที่ดีงาม

(3) ความพอประมาณอย่างมีเหตุผล เป็นความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่ มากเกินไป เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ ความพอเพียงที่เน้นการผลิต

(4) ภูมิคุ้มกันและรู้ทันโลก ต้องเตรียมตัว วางแผน และศึกษาหาความรู้ ติดตามให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ

ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นในการปรับตัว มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล มีความเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืน

(5) การเสริมสร้างจิตใจคนและพัฒนาคนในชาติ ให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มีสติปัญญา สามัคคี มีความเพียร อดทน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2) การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2550 ในบทความ เรื่อง “การพัฒนาจริยธรรมของข้าราชการ” คืบค้นวันที่ 14 พฤศจิกายน 2550 <http://www.wiruch.com>) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มาปรับใช้ในการบริหารการพัฒนาของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ด้วย ตามความเหมาะสม แนวทางดังกล่าวนี้ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องบริหารราชการ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม (rule of law) หลักคุณธรรม (ethics) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (accountability) และหลักความคุ้มค่า (value for money) กล่าวได้ว่า แม้จะมีกระบวนการปฏิบัติราชการที่ประกอบด้วยทั้งขั้นตอนก็ตาม ถ้าในแต่ละขั้นตอนไม่ยึดถือกฎระเบียบหรือด้วยทกกฎหมาย ขาดคุณธรรม ขาดความซื่อสัตย์สุจริต ขาดความโปร่งใสหรือไม่เปิดโอกาสให้มีการควบคุมตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอก รวมทั้งขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ขาดความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินงาน และขาดความคุ้มค่าในการดำเนินงานในบางกรณีแล้ว กระบวนการปฏิบัติราชการนั้น จะไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

สรุปได้ว่า ในอนาคตการบริหารจัดการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรเน้นการบริหารจัดการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ดังนั้น นอกจากข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาว ในจังหวัดระนอง แล้ว เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรจะต้องนำการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง และการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่เป็นการบริหารจัดการที่เน้นทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ มาปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไปด้วยตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ก็เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง นำไปสู่จุดหมายปลายทางเบื้องต้น คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของเทศบาล และในที่สุด จะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุด คือ การพัฒนาประเทศ ซึ่งได้แก่ ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า และประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขอย่างมั่นคงและยั่งยืน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง ในครั้งต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำตัวแบบหรือกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดหรือเป็นตัวแบบในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง ทำให้ได้ทราบและเข้าใจปัญหาตลอดจนแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารการจัดการตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวาง ในจังหวัดระนอง ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้าน (1) การรักษาความลับ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) การละความชั่ว (5) การเสียสละ (6) ความเมตตา (7) ความสามัคคี (8) ความสุจริต (9) ด้านความเที่ยงธรรม และ (10) การส่งเสริมคนดี ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรนำตัวแบบหรือกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์หรือยืนยันว่า ตัวแบบหรือกรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนและครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างยิ่งเมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับตัวแบบอื่น

3.2.2 ศึกษาแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการส่งเสริมคนดี ตามที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาแล้ว พบว่า ด้านการส่งเสริมคนดีเป็นหลักการบริหารจัดการที่มีความสำคัญด้านหนึ่ง เพราะทุกวันนี้ การสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม ยังไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เช่น ยังไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ได้มาตรฐานในการวัดคนดี ให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายได้ ดังนั้น จึงควรศึกษาแนวเจาะลึกในด้านนี้ อย่างจริงจังต่อไป

3.2.3 ศึกษาหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาเชิงสำรวจ ควบคู่กับการสังเกต หรือสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ และประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล

3.2.4 ศึกษา โดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการศึกษาล้ำคลึงหรือแตกต่างกันเพียงใด

3.2.5 ศึกษาความพร้อมในระดับต่าง ๆ เช่น ประชาชน และฝ่ายการเมือง รวมทั้งศึกษาวิจัยอิทธิพลของนักการเมืองในระดับจังหวัดและระดับชาติต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลตำบล

3.2.6 ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในประเทศระดับที่ใหญ่ขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองหรือเทศบาลนคร เป็นต้น

3.2.7 ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนระหว่างแนวทางคุณธรรมกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแนวทางคุณธรรมกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

3.2.8 ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของหน่วยการปกครองท้องถิ่นระหว่างในประเทศกับต่างประเทศ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กลchon ฌนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2537) "หลักการสำคัญของการฝึกอบรม" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ* เล่มที่ 2 หน้า 349
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- คณะกรรมการบริหารและการยุติธรรมวุฒิสภา (2540) "รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่อง การ
เสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยรัฐ กองกรรมาธิการ" สำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา
- จรัส สุวรรณเวลา (2542) "รายงานการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่ง
ประเทศไทย เสนอต่อสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย"
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เดโช สวานานนท์ (2512) *ปทานุกรมจิตวิทยา* กรุงเทพมหานคร อักษรบริการ
- ดำรง วัฒนา และคณะ (2540) "รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการฝึกอบรมเพิ่มพูน
ประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เสนอต่อ กรมการปกครอง"
กระทรวงมหาดไทย
- ดำรง วัฒนา (2548) "แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ตะวันออก" ใน *เอกสารการ
สอนชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 2 หน่วยที่ 9
หน้า 94-125 นนทบุรีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา
สาขาวิทยาการจัดการ
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- บุญดี บุญญากิจและกมลวรรณ ศิริพานิช (2545) *Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ*
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร อิน โนกราฟฟิกส์
- บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2548) *อบต ของเรา: ที่องถิ่นของเรา* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
บพิตรการพิมพ์
- ประเวศ วะสี (2542) *เศรษฐกิจพอเพียงและประชาสังคม: แนวทางพลิกฟื้นเศรษฐกิจสังคม*
พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร หมอชาวบ้าน
- "พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546"
(2546, 9 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 100 ก.

- พระราชันท์มนูณี (2542) *ธรรมะกับการเมือง* กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์
- พิทยา บวรวัฒนา (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ยุโรป” ใน*เอกสารการ
สอนชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 2 หน่วยที่ 10
หน้า 130-185 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา
สาขาวิทยาการจัดการ
- พรรณี ชูทัย (2522) *จิตวิทยาการเรียนการสอน* กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พัชรี จินะกัน (2548) “การพัฒนาความพร้อมในการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- เพ็ญศรี เพ็ญสาตแสง (2534) “อำนาจในการกำกับดูแลการปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีของค์การ
เทศบาล” *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- โกสิน พลกุล และคณะ (2539) “รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการ
กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เสนอต่อสำนักงานกฤษฎีกา
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (24 สิงหาคม 2550)
ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 47 ก หน้า 21-28 และหน้า 112-116”
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2540) “รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินกระบวนการบริหารจัดการใน
โครงการพัฒนาตำบลองค์กรบริหารส่วนตำบล เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการสังคมและเศรษฐกิจแห่งชาติ”
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2539) “รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นใน
อนาคต : กรณีจังหวัดนนทบุรี นครราชสีมา และระนอง เสนอต่อสถาบันดำรงราชานุ
ภาพ กระทรวงมหาดไทย”
_____ (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์*
กรุงเทพมหานคร นิตยธรรม
- _____ (2548) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ
หน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร นิตยธรรม
- _____ (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์* นนทบุรี
- _____ (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร
ธรรมมลพิมพ์

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549) แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา
กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช 2549
- _____ (2550) การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
กรุงเทพมหานคร
- _____ (2550) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหารการจัดการ การบริหาร
การพัฒนา และการบริหารจัดการ ค้นคืนวันที่ 24 มิถุนายน 2550 จาก
<http://www.wiruch.com>
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) การบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน ค้นคืนวันที่ 1
พฤษภาคม 2550 จาก www.wiruch.com
- วิรัตน์ รัตน์วิจิตร อ้างถึงใน พรทิพย์ บำรุงรัฐ (2545) "ความพร้อมของบุคลากรในการนำการปฏิรูป
การศึกษามาใช้กับงานการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครราชสีมา" ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย (2537) โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง เกณฑ์การพิจารณา
จัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น
- _____ (2543) ข้อเสนอโครงการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานของเทศบาลตำบลที่ยกฐานะ
จากสุขาภิบาล
- สถาพร นิกร (2534) "ความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของเทศบาลตำบลในจังหวัด
พิษณุโลก" ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- สุเมธ ตันติเวชกุล (2542, 5-11 ธันวาคม) "เศรษฐกิจพอเพียงคือรากฐานของประเทศ" สยามรัฐ
หน้า 15
- สุภรณ์ ซ้อยหิรัญ (2549) "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดบุรีรัมย์"
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- สุรยุทธ์ จุลานนท์ (2549) วาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบในภาครัฐ สำนักนายกรัฐมนตรี
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2543) การบริหารจัดการท้องถิ่นและคุณภาพการปฏิบัติงานสาธารณะศึกษา
เฉพาะกรณีเทศบาล : ข้อเสนอวิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมเกียรติ ยุติธรรม (2541) "ความพร้อมของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลต่อการแก้ปัญหา
มลพิษทางน้ำ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดราชบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

- สมคิด บางโม (2542) *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* พิมพ์ครั้งที่4 กรุงเทพมหานคร
 วิทยาพัฒนา
- สมพงษ์ เกษมสิน (2516) *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่* กรุงเทพมหานคร
 พิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ (2529) *การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร: MBO* กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ
 สำราญ คงเจริญ (2539) "ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ
 กรุงเทพมหานคร:ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกใหญ่"
 พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม
 คณะสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2549) *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
 สังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ. 2550-2554* กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการ
 พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- Benght Kalof คู่มือวิธีเทียบเคียง แข่งดี แปลจาก Bench marking Workbook โดย ญัฐพงศ์
 เกศมาริช (2544) กรุงเทพมหานคร ฝ่ายวิชาการเอ็กซ์เปอร์เน็ท
- Cronbach, L. J. (1951) Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* (16):
 297-334
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics; an introductory analysis*. 2nd ed. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวในจังหวัดระนอง” ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่เทศบาลตำบลปากน้ำและเทศบาลตำบลหงาวจังหวัดระนอง ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวในอนาคต ข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล

ส่วนที่ 5 ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

- พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบลปากน้ำ
- พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบลหงาว
- ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำ
- ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหงาว

2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี
- 41-50 ปี 51 ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

1) ความพร้อม หมายถึง ระดับความรู้ความสามารถ ชีดความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม (10 ด้าน) ของเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวางในจังหวัดระนอง ทั้งนี้ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

2) เทศบาลฯ หมายถึง เทศบาลตำบลปากน้ำหรือเทศบาลตำบลหวางในจังหวัดระนอง

3) พนักงานเทศบาลฯ หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำหรือพนักงานเทศบาลตำบลหวางในจังหวัดระนอง

| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล | ดีในด้วย | | |
|--|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 2.1 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความดี | | | |
| 1. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง | | | |
| 2. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์ โดยส่วนรวม | | | |
| 3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความดีในระดับสูง | | | |

| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล | เห็นด้วย | | |
|---|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 2.2 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักแม่ใจตนเอง | | | |
| 4. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน | | | |
| 5. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มากกระทบ | | | |
| 6. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักแม่ใจตนเองในระดับสูง | | | |
| 2.3 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน | | | |
| 7. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมต่อความยากลำบาก และไม่ท้อถอยในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน | | | |
| 8. พนักงานเทศบาลฯ มีความอดทนและไม่ปล่อยให้สิ่งไม่พึงงามเข้ามาครอบงำในการให้บริการประชาชน | | | |
| 9. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทนในระดับสูง | | | |
| 2.4 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการระดมหัวใจ | | | |
| 10. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน | | | |
| 11. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะไม่ละเว้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน | | | |
| 12. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการระดมหัวใจในระดับสูง | | | |
| 2.5 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ | | | |
| 13. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน | | | |
| 14. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการแลส่วนรวม | | | |
| 15. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละในระดับสูง | | | |

| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล | เห็นด้วย | | |
|---|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 2.6 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา | | | |
| 16. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและปรารถนา ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสุข | | | |
| 17. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | | | |
| 18. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตาในระดับสูง | | | |
| 2.7 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี | | | |
| 19. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมที่จะร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน | | | |
| 20. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประสานงานและประสานประโยชน์กันเพื่อให้บริการที่ดีต่อประชาชน | | | |
| 21. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคีในระดับสูง | | | |
| 2.8 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต | | | |
| 22. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยความสุจริตในการให้บริการประชาชน | | | |
| 23. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนหรือขั้นตอน โดยเท่าเทียมเสมอกัน | | | |
| 24. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริตในระดับสูง | | | |

| ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล | เห็นด้วย | | |
|---|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 2.9 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม | | | |
| 25. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงและเป็นธรรม | | | |
| 26. พนักงานเทศบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่นมั่นคง มีเหตุผลและไม่หวั่นไหวต่อลาภสักการะ | | | |
| 27. ในภาพรวมเทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรมในระดับสูง | | | |
| 2.10 ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | |
| 28. เทศบาลฯ มีความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงาน ดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | | | |
| 29. เทศบาลฯ มีการกำหนดบทลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่ประพฤติชั่วและไม่สนับสนุนส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ทำความผิด | | | |
| 30. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดีในระดับสูง | | | |
| 31. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการรักษาความสัตย์, การรู้จักข่มใจตนเอง, ความอดทน, การละความชั่ว, การเสียสละ, ความเมตตา, ความสามัคคี, ความสุจริต, ความเที่ยงธรรม, และการส่งเสริมคนดี | | | |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทาง
คุณธรรมของเทศบาล

| 3.1 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ | เห็นด้วย | | |
|--|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 32. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และไม่เสแสร้ง | | | |
| 33. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเป็นประโยชน์โดยรวม | | | |
| 3.2 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักมุมองตนเอง | | | |
| 34. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการควบคุมอารมณ์ตนเองขณะให้บริการประชาชน | | | |
| 35. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยห้วนไหวต่อสิ่งขั้วที่มากกระทบ | | | |
| 3.3 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน | | | |
| 36. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมต่อความยากลำบาก ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน | | | |
| 37. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนไม่มีความอดทนและปล่อยให้สิ่งไม่ดียังงามที่เข้ามาครอบงำในขณะที่ให้บริการประชาชน | | | |
| 3.4 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความทั่ว | | | |
| 38. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน | | | |
| 39. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน | | | |
| 3.5 ปัญหาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ | | | |
| 40. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความพร้อมในการเสียสละความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน | | | |
| 41. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนเห็นแก่ตัว ไม่อุทิศเวลาเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ | | | |

| 3.6 ปัญหาความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านความมตดา | เห็นด้วย | | |
|---|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 42. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความร่วมมือในการให้บริการประชาชนด้วยความมตดา | | | |
| 43. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ไม่ให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนด้วยความไม่เต็มใจ | | | |
| 3.7 ปัญหาความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี | | | |
| 44. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานเป็นหมู่คณะในการให้บริการประชาชน | | | |
| 45. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความร่วมมือในการประสานงานกันเพื่อประโยชน์ของการให้บริการประชาชน | | | |
| 3.8 ปัญหาความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านความสุจริต | | | |
| 46. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนประพฤติปฏิบัติตนด้วยความไม่สุจริตในการให้บริการประชาชน | | | |
| 47. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ให้บริการประชาชนตามกฎระเบียบ แบบแผนหรือขั้นตอน ไม่เท่าเทียมเสมอกัน | | | |
| 3.9 ปัญหาความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม | | | |
| 48. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วน ให้บริการประชาชนไม่ถูกต้องเที่ยงตรงและไม่เป็นธรรม | | | |
| 49. พนักงานเทศบาลฯ บางส่วนขาดความร่วมมือในการให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล | | | |
| 3.10 ปัญหาความร่วมมือในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | |
| 50. เทศบาลฯ ขาดความร่วมมือในการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม | | | |
| 51. เทศบาลฯ ขาดความร่วมมือในการลงโทษพนักงานเทศบาลฯ ที่กระทำความผิด หรือประพฤติชั่ว | | | |

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทาง
คุณธรรมของเทศบาล

| 4.1 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรักษาความลับ | เห็นด้วย | | |
|---|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 52. พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้านการให้บริการประชาชนด้วยความ เป็นธรรม จริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่เสแสร้ง และเป็นประโยชน์โดยส่วนรวมต่อประชาชน ผู้รับบริการ | | | |
| 4.2 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการรู้จักขังใจตนเอง | | | |
| 53. พนักงานเทศบาลฯ ควรควบคุมอารมณ์ตนเองและไม่หวั่นไหวต่อสิ่งไม่พึงงามที่มา กระทบต่อการให้บริการประชาชน | | | |
| 4.3 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความอดทน | | | |
| 54. พนักงานเทศบาลฯ ควรอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรอดทน ต่อสิ่งไม่พึงงามที่เข้ามาในขณะที่ให้บริการประชาชน | | | |
| 4.4 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการระมัดระวัง | | | |
| 55. พนักงานเทศบาลฯ ควรประพฤติและปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามในขณะที่ให้บริการประชาชน | | | |
| 4.5 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการเสียสละ | | | |
| 56. พนักงานเทศบาลฯ ควรเสียสละความสุขส่วนตัวและอุทิศเวลาในการให้บริการ ประชาชน | | | |
| 4.6 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเมตตา | | | |
| 57. พนักงานเทศบาลฯ ควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความเมตตา รวมทั้งควรให้ ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ | | | |
| 4.7 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสามัคคี | | | |
| 58. พนักงานเทศบาลฯ ควรมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของการ ให้บริการประชาชน | | | |
| 4.8 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความสุจริต | | | |
| 59. พนักงานเทศบาลฯ ควรมีจิตสำนึกการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต รวมทั้งควรให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | |

| 4.9 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านความเที่ยงธรรม | เห็นด้วย | | |
|---|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 60. พนักงานเทศบาลฯ ควรให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง เที่ยงตรงและเป็นธรรม รวมทั้งควรให้บริการประชาชนด้วยความหนักแน่น มั่นคง และมีเหตุผล | | | |
| 4.10 แนวทางการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมคนดี | | | |
| 61. เทศบาลฯ ควรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานเทศบาลฯ ที่ปฏิบัติงานดีมี ประสิทธิภาพและมีคุณธรรม รวมทั้งควรป้องกันและคัดค้านคนไม่ดีเข้าสู่ตำแหน่ง | | | |

ส่วนที่ 5 ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล

| ภาพรวมแนวโน้มของความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาล | เห็นด้วย | | |
|---|----------|---------|------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| 62. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่านในอนาคตมีแนวโน้มที่จะสูงกว่าในปัจจุบัน | | | |
| 63. ในภาพรวม ความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมของเทศบาลฯ ของท่าน ในอนาคตมีแนวโน้มที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น | | | |

ข้อเสนอแนะและความเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|-------------------------|--|
| ชื่อ | นายสถาพร ทองจีน |
| วัน เดือน ปีเกิด | 25 กรกฎาคม 2503 |
| สถานที่เกิด | อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี |
| ประวัติการศึกษา | ส.ส.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2537 |
| สถานที่ทำงาน | สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดระนอง ถนนลู่วัง ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง |
| ตำแหน่ง | ปศุสัตว์อำเภอเมืองระนอง (เจ้าหน้าที่บริหารงานปศุสัตว์ 7) |