

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย : นายสุภชัย โพธิ

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร)

คณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

: ดร.บุศรา โพธิสุข ร.บ.,ร.ป.ม.,พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร)

: ดร.เสนห์ ใจสิทธิ์ ร.บ.,ร.ป.ม.,พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๙

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูน ๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธงอำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธงอำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูน และ๔) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสัณคหัตถุธรรมอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูนการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานโดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลตันธงอำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูนจำนวน ๑๙๑ คนโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

๑.ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒.ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและอายุ พบว่าไม่แตกต่าง ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่าแตกต่างกัน

๓.ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอมืองลำพูน จัังหวัดลำพูนพบว่า ด้านงานเกี่ยวกับการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการประชาชนผู้มารับบริการ และเปิดให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ ด้านปิยะวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไม่ไพเราะบ้างครั้งไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขาดความ กระตือรือร้นในการให้บริการไม่มีกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ และด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เสมอต้นเสมอปลาย ขาดความยืดหยุ่นและแต่งกายไม่เหมาะสมเท่าที่ควร

๔. การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรม ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน โดยการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เน้นในเรื่องการปลูกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตที่รักงานบริการ ให้ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความประทับใจต่อประชาชนผู้รับบริการ เป็นสำคัญ

Thesis Title : The Efficiency of Public Service in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Tontong Sub-district Municipality, Mueanglamphun District, Lamphun Province

Researcher : Mr. Supachai Pothi

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Dr. Busara Pothisuk B.A.,M.P.A.,PhD.(Public Administration)

: Dr. Sanea Jaisit B.A.,M.P.A.,PhD.(Public Administration)

Date of Graduation : 20 March 2016

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the efficiency of public service in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province, 2) compare with the opinion about the efficiency of public service in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province separates to follow personal factors, 3) study problem obstacles and the correct trends for the efficiency of public service in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province, and 4) study the application for efficiency of public service in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province. The research used a variety of methods which were carried out using quantitative research. The sample population for this study was 191 people of Tontong sub-district municipality's service users was selected at random using an easy sample model and qualitative research. More detailed information was gathered using an in-depth interview with key interviewees.

The results showed that :

1. Public service users had the opinion that the efficiency of public service in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province. The public service satisfaction overall was high ($\bar{X} = 3.79$) and when considered each aspect, found that the public service users had level the efficiency of public service in accordance with Sangahavatthu

Dhamma of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province, at a high level on all sides.

2.The comparison results for the opinion level about the efficiency of public service in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province, by personal factors sex and age was no different, however education and career were found to be different.

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

4.The application of Sangahavatthu Dhamma public service for the efficiency of Tontong sub-district municipality, Mueanglamphun district, Lamphun province. The results using qualitative research found that the informant data emphasizes about the awareness in work practice with the emphasis on being service minded, serve with equality, do not choose minister and impressing the service users were the most important factors.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีจากความรู้ความกรุณาของกรรมการที่ปรึกษาทั้ง ๒ ท่านอันประกอบด้วย ดร.บุศรา โพธิสุข ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และดร.เสน่ห์ ใจสิทธิ์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้ความรู้คำแนะนำคำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์ แก่ผู้วิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยตรวจสอบความถูกต้องทั้งด้านภาษา เนื้อหา ระเบียบวิธีและเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยพร้อมทั้งคำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์แก่การวิจัย อันประกอบด้วย พระครูสังวรสุตกิจ, ผศ.ดร., พระครูภาวนาโสภิต, วิ., ดร., ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม, ดร.ไพเราะ สุวภาพ, ดร.วิษณุ ผลมาก, ดร.นิกรยาอินตา, นายอาเดช อุปนันท์ และนายประเด่น แบนปิง ทั้งนี้เพื่อให้วิทยานิพนธ์เรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความเมตตาของทุกท่านที่กล่าวมา ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพระครูสุวัตรธรรมกิจ ยุตตธมโม เจ้าคณะตำบลต้นธง, นายณรงค์ ศรีวิชัย รองนายกเทศมนตรีรักษาราชการแทนนายกเทศมนตรีตำบลต้นธง, นางสาวอาภาภรณ์ พุทธปวน รองนายกเทศมนตรีตำบลต้นธง, นางจิราภรณ์ เสวทะกะ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทนปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, นายณพคุณ พรหมพุทธา รองปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, นางสุภาภรณ์ ขัตติยเรือง หัวหน้าสำนักปลัด และนางสุภภัทร สร้างโชค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง ที่ได้รับการอนุเคราะห์จากทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี และคณะพระอาจารย์ คณาจารย์ของคณะสังคมศาสตร์ และศูนย์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการความรู้ และคำแนะนำในด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านจนงานวิจัยเล่มนี้เสร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดที่มีพระคุณมากมายสุดที่จะพรรณนา ภรรยา บุตร ธิดา และญาติมิตรที่คอยให้กำลังใจ รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนสนิททุกท่านสำหรับน้ำใจและไมตรีที่มีให้แก่มั่นด้วยดีเสมอตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาผู้วิจัยขอถวายเป็นเครื่องบูชาแด่พระพุทธศาสนาที่ก่อให้เกิดสติปัญญา และคุณูปการอันมหาศาลแก่ทุกผู้ทุกนาม และผู้มีกุศลจิตทุกท่านขอให้ได้รับอานิสงส์นี้โดยทั่วกันเทอญ

นายสุภชัย โพธิ

๒๐ มีนาคม ๒๕๕๙