

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฐ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๘
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๔
๒.๓ หลักสังคหวัตถุ ๔	๓๘
๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลต้นธง	๔๔
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๔
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๖
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๖
๓.๓ เครื่องมือการวิจัย	๖๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๐
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๑

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	๗๒
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการให้ บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	๗๔
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๗๙
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	๘๖
๔.๕ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามหลัก สังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	๙๐
๔.๖ ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน	๙๔
๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๙๖
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลของการวิจัย	๙๙
๕.๒ อภิปรายผล	๑๐๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๗
บรรณานุกรม	๑๐๙
ภาคผนวก	๑๑๕
ภาคผนวก ก หนังสือของความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	๑๑๖
ภาคผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)	๑๒๒
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	๑๒๗
ภาคผนวก ง ผลจากการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	๑๒๙

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง		หน้า
	ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๓๒
	ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๓๔
	ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๔๒
	ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๕๐
	ภาคผนวก ฌ ตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน	๑๕๔
	ภาคผนวก ญ รูปภาพการสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๕๖
ประวัติผู้วิจัย		๑๖๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ ๒.๑	แนวคิดหลักที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๑๒
ตารางที่ ๒.๒	แนวคิดหลักที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการบริการ	๑๘
ตารางที่ ๒.๓	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ	๒๓
ตารางที่ ๒.๔	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๙
ตารางที่ ๒.๕	การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ	๓๗
ตารางที่ ๒.๖	แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔	๔๔
ตารางที่ ๒.๗	แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนของตำบลต้นธง	๔๕
ตารางที่ ๒.๗	อัตรากำลังของเทศบาลตำบลต้นธง	๕๐
ตารางที่ ๒.๘	สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	๖๐
ตารางที่ ๔.๑	จำนวน และค่าใช้จ่าย ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง	๗๓
ตารางที่ ๔.๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของประสิทธิ ภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของ เทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	๗๔
ตารางที่ ๔.๓	แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๗๕
ตารางที่ ๔.๔	แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา	๗๖
ตารางที่ ๔.๕	แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา	๗๗
ตารางที่ ๔.๖	แสดงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา	๗๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ ๔.๗	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัย เทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศของประชาชน	๗๙
ตารางที่ ๔.๘	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัย เทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของประชาชน	๗๙
ตารางที่ ๔.๙	ความแปรปรวนทางเดียวต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของประชาชน	๘๐
ตารางที่ ๔.๑๐	ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน	๘๐
ตารางที่ ๔.๑๑	ความแปรปรวนทางเดียวต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน	๘๑
ตารางที่ ๔.๑๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
ตารางที่ ๔.๑๓	ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอ เมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
ตารางที่ ๔.๑๔	ความแปรปรวนทางเดียวต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของประชาชน	๘๓
ตารางที่ ๔.๑๕	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวุฒิสภามหาวิทยาลัยเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๔.๑๖ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย	๘๕
ตารางที่ ๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัตถุ ธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๘๖
ตารางที่ ๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๘๖
ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุ ธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา	๘๗
ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา	๘๗
ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุ ธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัถถจิริยา	๘๘
ตารางที่ ๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านอัถถจิริยา	๘๘
ตารางที่ ๔.๒๓ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา	๘๙
ตารางที่ ๔.๒๔ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการประชาชน ตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลตันธงอำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา	๘๙

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๑๕
แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ	๑๖
แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า	๒๑
แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ	๒๓
แผนภาพที่ ๒.๕ โครงสร้างเทศบาลตำบลต้นธง	๔๙
แผนภาพที่ ๒.๖ โครงสร้างการบริหารเทศบาลตำบลต้นธง	๕๐
แผนภาพที่ ๒.๗ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๕
แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๙๗

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

วิ.ม. (ไทย)	=	วินัยปิฎก	มหาวรรค	
ที.ปา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวรรค
สํ.ส. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	สคาถวรรคปาลี
สํ.ส. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	สคาถวรรค
อง.ทุก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ทุกนิบาต
อง.ปญจก. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต
อง.อฏฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	อฏฐกนิบาต
ขุ.ชา. อฏฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อฏฐกนิบาตชาดก
ขุ.ชา. อฏฐก. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อฏฐกนิบาตชาดกปาลี
ขุ.ธ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ธรรมบท
ขุ.ธ. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ธรรมบทปาลี
ขุ.อิติ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้ใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นหลักในการอ้างอิงซึ่งพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยจะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า. เช่น อง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑. หมายความว่าระบุถึงสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย นวกนิบาต ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๓ ข้อที่ ๕ หน้าที่ ๔๓๙-๔๔๑ เป็นต้น