

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์ของโลก ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีผลทำให้ระบบราชการไทยต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ กระแสการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการขั้นตอนในการบริหารจัดการใหม่ ที่เน้น การบริการเชิงยุทธศาสตร์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่า และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอันจะนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ การกระจายอำนาจก็เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบ ประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลง เหลือแต่ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งการ รวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางของประเทศทำให้เกิดปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาประเทศซึ่งเป็นไป ด้วยความล่าช้า ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่าง ทันทีทันใด ด้วยเหตุนี้ การกระจายอำนาจซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการปูพื้นฐานเพื่อพัฒนาระบอบ ประชาธิปไตย แต่ยังมีความจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่นในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมอีกด้วย การกระจายอำนาจจะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เข้าถึงบริการ สาธารณะได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนใน ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

การปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากแนวคิดการกระจายอำนาจการ ปกครอง จากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการ สาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนั้นการปกครอง ท้องถิ่นยังเป็นสถาบันส่งเสริมให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึง ความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมได้รับการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลัง

ท้องถิ่น บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง^๑

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมีทั้งสิ้น ๗,๘๕๓ แห่งทั่วประเทศ^๒ แบ่งออกเป็น ๔ รูปแบบ ได้แก่ ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๒) เทศบาล ๓) สุขาภิบาล (ปัจจุบันได้ยกเลิกไปแล้ว) และ ๔) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล^๓ โดยทั่วไป เทศบาล หมายถึง ท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความ เป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาค แต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ ๑) เทศบาลนคร คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มี ประชากรรวมกัน ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ เทศบาล ๒) เทศบาลเมือง คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มี ประชากรรวมกัน ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ เทศบาล ๓) เทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน ๕,๐๐๐ คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือ เป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยก ฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลโดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราช กฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้นๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย^๔

เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และพัสดุ ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ ภายใต้การกำกับดูแลของ ส่วนกลาง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธี บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในการบริหารมีทั้งปัญหาและอุปสรรคมากมายที่ต้องได้รับการช่วยเหลือจาก ส่วนกลาง ปัญหาที่สำคัญคือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ และงานใน หน้าที่ การขาดงบประมาณที่จะช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบให้มี ความเป็นอยู่ดี กินดี พละนามัยสมบูรณ์ และมีความสุข

^๑ กระทรวงมหาดไทย “กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น”, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, ๒๕๕๐), หน้า ๑๑๓.

^๒ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, “๙ ปี กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๘.

^๓ สมาคมข้าราชการส่วนตำบลและเทศบาล, “รวมระเบียบและกฎหมายขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น”, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดโรงพิมพ์อักษรไทย, ๒๕๕๕), หน้า ๑๖๙.

^๔ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. "สรุปข้อมูล อบท ทั่วประเทศ", แหล่งที่มา : www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp (๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗)

เทศบาลตำบลต้นธง ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบลต้นธง เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นเทศบาลขนาดกลาง สำนักงานเทศบาลตำบลต้นธง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของที่ว่าการอำเภอเมืองลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดลำพูนเป็นระยะทางประมาณ ๒ กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ ๒๒.๗๘ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑๔,๖๑๑.๒๑ ไร่ พื้นที่ทางกายภาพเป็นพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีแม่น้ำกวงและแม่น้ำปิงไหลผ่าน มีถนนหลวงหมายเลข ๑๐๖ ลำพูน-ป่าซาง ตัดผ่าน มีหมู่บ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นธง ๑๑ หมู่บ้าน ปัจจุบันมีประชากร จำนวน ๑๒,๐๔๕ คน เป็นชาย ๕,๖๔๑ คน หญิง ๖,๔๐๔ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๕๒๘ คน/ตารางกิโลเมตร ราษฎรส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาทำงานด้านการเกษตร^๕ เป็นสังคมแบบกึ่งเมืองกึ่งชนบทเพราะมีพื้นที่ติดเขตเมืองเป็นชุมชนบ้านจัดสรรจำนวนมาก

ด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นสังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพึงทุกข์เข้าถึงความสุข และความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยี่ยวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจาก ความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพ และเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่องค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตรว่า^๖

ทานญจเปยยวชฺชญจ อตถจริยาจยาอิธ

สมานตตตจจมเมสุ ตตถตตถยถารหิ

ทาน (การให้) เปยยวชฺช (มีวาจาเป็นที่รัก)

สมานตตต (วางตนสม่ำเสมอ)

อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคบริดซึ่งแล่นไปได้ฉะนั้น^๗

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคน และประสานหมู่ชน ให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มี

^๕ เทศบาลตำบลต้นธง, แผนพัฒนาสามปี, (งานแผนและนโยบาย พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐)

^๖ อ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.

^๗ อ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

ความพึงพอใจและประทับใจตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้อย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธงว่ามีอะไรบ้าง และอะไรคือมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชน ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
- ๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- ๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
- ๑.๒.๔ เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

- ๑.๓.๑ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง ตามทัศนะของผู้มาใช้บริการเป็นอย่างไร
- ๑.๓.๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
- ๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ควรเป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตเนื้อหาที่จะศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งจะทำการศึกษาทัศนะ ความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ

- ๑) ทาน คือความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- ๒) ปิยะวาจา คือการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ
- ๓) อิตถจริยา คือการช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น

๔) สมานัตตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ วางตนเหมาะสม

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑.๔.๒.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ดังนี้

- ๑) เพศ
- ๒) อายุ
- ๓) ระดับการศึกษา
- ๔) อาชีพ

๑.๔.๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกได้ดังนี้

- ๑) ทาน
- ๒) ปิยวาจา
- ๓) อัตถจริยา
- ๔) สมานัตตตา

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยประมาณเดือนละ ๓๙๔ คน^๙ และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๗ รูป/คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่ตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน ๒๕๕๘ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

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

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ได้คุณภาพ ได้มาตรฐานปฏิบัติงานเสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้องผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการ ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา

๑.๖.๒ สังคหัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้คนผู้ใดไม่ตรีเอื้อเพื่อเกื้อกูลหรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกันประกอบด้วย

ทาน หมายถึง การให้การเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี

ปิยวาจา หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาสุภาพ พูดอย่างไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยจิตเมตตา พูดให้เกิดไมตรีรักใคร่สมานสามัคคี แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม

อตถจริยา หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การมีน้ำใจไมตรี ประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา

สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม

๑.๖.๓ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๖.๔ การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการให้ได้รับความสุข ความสะดวก ความพึงพอใจ และให้เขาได้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง

๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างภารกิจ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้เทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๖.๖ เทศบาลตำบลตันธง หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลตันธงตั้งอยู่เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๗.๒ ทำให้ทราบความแตกต่างในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๗.๔ ทำให้ทราบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๑.๗.๕ ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน