

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นไทยเกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ ๕ ทรงดำเนินการปฏิรูประเบียบวิธีบริหารราชการแผ่นดินแนวความคิดแบบตะวันตก เพื่อให้ เกิดเสถียรภาพและเอกราชเป็นสำคัญ และเพื่อให้ทันกับนานอารยประเทศด้วย เมื่อได้มีการ เปลี่ยนแปลงการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย อันมีองค์ พระมหากษัตริย์เป็นประมุข เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๗๕ แนวความคิดที่กระจายอำนาจ อำนาจปกครองไปสู่ประชาชนก็ได้รับการพิจารณาเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น จึงได้มีการตรากฎหมาย ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และได้มีการจัดตั้งรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลขึ้นเป็น ครั้งแรก โดย พ.ร.บ.จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ การจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาล ได้เริ่มจัดตั้งเทศบาลเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๗๘ โดยชั้นแรกได้เปลี่ยนสถานสภาพของสุขาภิบาลที่มี อยู่เดิมตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ ๕ เป็นเทศบาลทั้งหมด พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ แบ่งเทศบาล เป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยจะจัดเป็นประเภทก็ให้ รัฐบาลเป็นผู้พิจารณากำหนดการจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปสุขาภิบาล เริ่มมีขึ้นครั้งแรกในสมัยรัช การที่ ๕ โดยทรงตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. ๑๑๖ ให้อยู่ในบังคับบัญชาของเสนาบดี กระทรวงนครบาล ต่อมา ร.ศ. ๑๒๔ ได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสงคราม ก่อให้เกิด ประโยชน์และความนิยมแก่ประชาชนมาก อีกทั้งมีการตรา พ.ร.บ. จัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. ๑๒๗ (พ.ศ. ๒๔๕๑) ขยายกิจการสุขาภิบาลไปตามหัวเมืองต่างๆ รวม ๓๕ แห่ง จนเกิดการ เปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. ๒๔๗๕ จึงหยุดชะงักลง เพราะมี พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ให้มีการจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปเทศบาลแทนสุขาภิบาลยุคใหม่เกิดขึ้นโดยพระราชบัญญัติ สุขาภิบาล พ.ศ. ๒๔๕๕ โดยยกเลิกพระราชบัญญัติสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. ๑๒๗ ซึ่งจัดตั้งโดย ประกาศของกระทรวงมหาดไทย ให้มีการระบุงชื่อและเขตของสุขาภิบาลส่วนการเปลี่ยนแปลงการยุบ เขตก็ให้ทำได้โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย อีกทั้งกำหนดให้สุขาภิบาลเป็นนิติบุคคล จัดตั้งการ ปกครองท้องถิ่นรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัด เกิดขึ้นโดยผลของ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการส่วน จังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ ซึ่งกำหนดให้จัดตั้ง “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยมีฐานะเป็นองค์การ ปกครองท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนท้องถิ่น เรียกว่า “กิจการส่วนจังหวัด” ภายในเขต พื้นที่ของจังหวัด นอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล การจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในปี พ.ศ. ๒๔๙๘ จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย ได้เดินทางไปประเทศแถบยุโรปและอเมริกาและพบเห็นการปกครองท้องถิ่นใน รูปแบบต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองจนได้ผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ จึงได้

นำแนวความคิดนี้มาสู่ประเทศไทยโดยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองในระดับของตำบลและหมู่บ้าน ดังนั้น จึงได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นเพื่อปลูกประชาชนให้เอาใจใส่ในกิจการส่วนรวมของท้องถิ่นของตน ซึ่งเป็นการสร้างนิสัยริเริ่มและรับผิดชอบในงานของส่วนรวมมากขึ้น แต่การจัดตั้งสภาตำบลไม่ได้มีลักษณะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น ไม่มีอำนาจอิสระในการดำเนินงาน กล่าวคือ ไม่เป็นนิติบุคคล ไม่มีงบประมาณเป็นของตนเอง และไม่มีพนักงานเจ้าหน้าที่ของตนเอง อีกทั้งราษฎรมีส่วนร่วมในการบริหารน้อยเกินไป การจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล กฎหมายกำหนดให้ประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๒ ส่วนคือ “สภาตำบล” ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีอำนาจตราข้อบัญญัติตำบลที่กฎหมายให้อำนาจไว้ เพื่อปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการส่วนตำบล กับมี “คณะกรรมการตำบล” ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินกิจการส่วนตำบล^๑ ในชีวิตประจำวันของเราทุกๆ คนต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ เช่น โรงพยาบาลสถานีตำรวจ ที่ว่าการอำเภอ และหน่วยงานอื่นๆ อยู่เป็นประจำ แต่เราจะพบเสมอว่าพฤติกรรมของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนนั้นมักจะมีกิริยาที่ไม่สุภาพใช้อารมณ์ ไม่เต็มใจบริการ บางครั้งมีการนิทาต่อว่าผู้มาใช้บริการและยังมีพฤติกรรมอื่นที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชนอยู่เสมอ ทั้งนี้ เนื่องจากตัวข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่นั้นเป็นเพียงคนธรรมดา มีอารมณ์ ความรู้สึก ปัญหาส่วนตัว หรืออาจเป็นเพราะขาดความสำนึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การจึงมีพฤติกรรมไปเช่นนั้น ซึ่งพฤติกรรมของข้าราชการดังกล่าวเป็นผลทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตัวข้าราชการและระบบราชการไม่สู้ดีนัก จิตสำนึกในการให้บริการ มีความหมายไปในเชิงของการรับรู้ว่าคุณภาพของการให้บริการดังนั้นก็จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า จะต้องพยายามกระทำการสิ่งต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีโดยมุ่งหวังในงานที่รับผิดชอบนั้นประสบความสำเร็จมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นั่นหมายความว่าถ้าใครมีจิตสำนึกสูงก็อาจจะมีส่วนส่งเสริมให้เขามีความพยายามในการกระทำการสิ่งที่เหมาะสมแม้จะอดทนก็ยินยอมจะกระทำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ขาดจิตสำนึกก็คือคนที่ไม่สนใจอย่างแท้จริงที่จะกระทำการสิ่งต่างๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่างานจะสำเร็จหรือไม่ก็ตาม ก็จะไม่รู้สึกเดือดร้อนอะไร ผลที่ตามมาอย่างแท้จริงก็มักจะเป็นความล้มเหลวของการทำงานและองค์การ^๒

ตำบลศรีเตี้ยตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มีการปกครองแบ่งเป็น ๕ หมู่บ้าน ต่อมาได้มีการยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๙ และต่อมาได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลศรีเตี้ย เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๑ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖ และมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบล

^๑ สรุชัย เจนประโคน, ประวัติการปกครองท้องถิ่นไทย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : [www.http://surachai.chenprakhon.blogspot.com](http://surachai.chenprakhon.blogspot.com). [๑๘ มีนาคม ๒๕๖๐].

^๒ พระมหาเดโช สิริธรรมาภิกขุ (ผกา), “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๔-๕.

ศรีเตี้ย ปัจจุบันมีหมู่บ้านรับผิดชอบจำนวน ๙ หมู่บ้าน มีการแบ่งการปกครองออกเป็น ๒ เขต คือ เขตที่ ๑ คือ หมู่ที่ ๒,๓,๖,๗ และ หมู่ที่ ๘ และเขตที่ ๒ คือ หมู่ที่ ๑, ๔, ๕, และหมู่ที่ ๙ สมาชิกสภาเทศบาลแต่ละ ๖ คน รวมทั้ง ๒ เขต มีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๑๒ คน โดยมีคณะผู้ท้องถิ่นจำนวน ๕ คน คือ นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย จำนวน ๑ คน รองนายกเทศมนตรี จำนวน ๒ คน เลขานุการนายก จำนวน ๑ คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน ๑ คน นายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๑๕๕๑^๓

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญของวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่าโครงการในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ยได้พัฒนาตรงกับความต้องการและตอบสนองต่อนโยบายสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ยหรือไม่ อย่างไร

๑.๒ ปัญหาการวิจัย

๑.๒.๑. ระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

๑.๒.๒. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นอย่างไร

๑.๒.๓. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

๑.๒.๔. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

๑.๓.๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๓.๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

๑.๓.๔. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน

^๓ เทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ประวัติการก่อตั้งเทศบาลตำศรีเตี้ย อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : www.sritia.go.th. [๑๘ มีนาคม ๒๕๖๐].

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้ คือ ศึกษาประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑) ตัวแปรต้น (Independent Variadle) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รวมถึงหลักสังคหัตถุ ๔ ได้แก่ ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อุตถจริยา และ ๔) สมานัตตตา

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variadle) ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเอากลุ่มประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำนวน ๕,๙๔๖^๔ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนประชากรมากน้อยของแต่ละหมู่บ้าน และผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๐ ท่าน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัยคือ เขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

^๔ เทศบาลตำบลศรีเตี้ย, ประวัติการก่อตั้งเทศบาลตำศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : www.sritia.go.th. [๑๘ มีนาคม ๒๕๖๐].

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๖ หลักสังคหวัตถุ ๔ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งเป็นศิลปะในการทำงานของ ผู้บริหารในองค์กรของสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จนเป็นผลสำเร็จผู้บริหารมิใช่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารเป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงาน จนเป็นผลสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารของสำนักงานเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ได้ตั้งเป้าหมายไว้

๑.๖.๒ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลศรีเตี้ยใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ ๓) ด้านการอำนวยความสะดวก

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลศรีเตี้ย ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความสุภาพอ่อนน้อม การยิ้มแย้มแจ่มใสและการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ

๒) ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อสิ่งปลูกสร้างที่จัดไว้สำหรับให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม แสงสว่างของสถานที่ให้บริการความสะอาดของสถานที่และสถานที่จอดรถ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วได้แก่มีแผนผังแสดงขั้นตอนตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีเอกสารแนะนำการให้บริการในเรื่องต่างๆ มีป้ายบอกช่องทางที่เพียงพอชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

๑.๖.๓ หลักสังคหวัตถุธรรม หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่ ๑) ทาน คือ การให้ การเสียสละ ๒) ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ๓) อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพัตติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔) สมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย

๑.๖.๔ ประชาชนที่มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ที่มารับบริการภายในเทศบาลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จำนวน ๙ หมู่บ้าน

๑.๖.๕ เทศบาลตำบลศรีเตี้ย หมายถึง หน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองโดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลางและมีหน้าที่หลักคือการดำเนินการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๒ ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารตามหลักสัจจกัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจกัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๔ ทำให้ทราบถึงแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสัจจกัตถุธรรมในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน