

ชื่อวิทยานิพนธ์	: ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่
ผู้วิจัย	: นายชานนท์ ชูหาญ
ปริญญา	: พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	: พระครูภาวนาโสภิต,วิ.,ดร. ศน.บ.(รัฐศาสตรการปกครอง), รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์), ปร.ด.(การบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) : ดร.ศรีธณ นันทาลิต น.บ.(นิติศาสตร์), น.ม.(นิติศาสตร์), รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์), Ph.D. (Public Administration)
วันสำเร็จการศึกษา	: ๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ และ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน ๓๘๕ ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสุขอนามัย ด้านสังคมและการศึกษา ด้านศาสนา และวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ สำหรับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผล

การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเมตตาวชิกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณโภคี ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาทายกรรม ด้านศีลสามัญญตา และด้านทัญญูสามัญญตา

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า หลักสราณียธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.700^{**}$) กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๔. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านเมตตาทายกรรม คือควรมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทต่อการปฏิบัติงาน ด้านเมตตาวชิกรรม คือ ให้มีเมตตาด้วยการพูด พูดในสิ่งที่เกิดประโยชน์ พูดจาไพเราะ ด้านเมตตามโนกรรม คือ ต้องคิดดีต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชน ด้านสาธารณโภคี คือ ใช้วัสดุอุปกรณ์ด้วยความประหยัด ด้านศีลสามัญญตา คือ ดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องดีงาม ด้านทัญญูสามัญญตา คือ ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและประพฤติตนเป็นกลาง

Thesis Title : The Effectiveness of Public Service to the People of Yangnoeng Sub-District Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province

Researcher : Mr. Chanon Chuhan

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Phrakrupawanasophit B.A.(Politics), M.P.A.(Public Administration), Ph.D.(Human Resource Development Administration)

: Dr.Srithon Nantalit LL.B.(Law), LL.M.(Law), M.P.A.(Public Administration), Ph.D.(Public Administration)

Date of Graduation : December 9, 2017

Abstract

The objectives of the research entitled “The Effectiveness of Public Service to the People of Yangnoeng Sub-District Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province” were as follows: 1) to study the effectiveness of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province, 2) to compare the effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province classified by personal factors, 3) to study the relationship between Saraniyadhamma and the effectiveness of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province, and 4) to study the guidelines of Saraniyadhamma application in order to support the effectiveness of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province. This study was mixed methods and the populations and the samples were selected from people who live in Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province. The samples were 385 people of collecting data by using the formula of Taro Yamane with reliability equal to 95%.

The findings of this research as follows:

1. The effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province was overall in the highest level and classified by personal factors it was found that basic structure in the highest level, followed by sanitation, social, education, religious, culture and economy respectively. For Saraniyadhamma application and the effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province found that the overall was in the moderate level and classified by personal factors found that kindness, *Mettāvacīkamm* was in the high level, followed by public service, *Mettākāyakamma*, *Sīlasāmaññatā* and *Ditthisāmaññatā*.

2. The comparison result of the effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province classified by personal factors found that the people who have age, year, education, occupation and residence duration lives at different municipality, the opinion on the effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province. The difference was statistically significant at the 0.05 level, then reject the hypothesis.

3. The relationship between Saraniyadhamma and the effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province found that the principle of Saraniyadhamma has positive relationship with the effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province. The overall was statistically significant at the 0.01 level.

4. The guidelines of Saraniyadhamma application for supporting the effectiveness level of public service to the people of Yangnoeng sub-district municipality, Saraphi district, Chiang Mai province found that *Mettākāyakamma* (body action) should be enthusiastic and dedicated to work, *Mettāvacīkamm* (verbal action) is to be compassionate by saying what is the benefit and speak politely, *Mettāmanōkamma* is to think well to the colleagues and the people, the public service is to use materials and equipment economically, *Sīlasāmaññatā* is to be moral and to be adhered to the goodness, and *Ditthisāmaññatā* is to listen the opinion of others and behave neutrally.