

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ฐ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฑ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาการวิจัย	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	๙
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	๑๕
๒.๓ หลักสารานิยธรรม	๒๐
๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	๒๒
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๒
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๘
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๔๐
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๔๐
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๐

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๒
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๖
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	๔๘
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	๕๒
๔.๓ ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	๕๘
๔.๔ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๖๕
๔.๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	๗๘
๔.๖ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	๘๓
๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๙๐
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๙๓
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๙๔
๕.๒ อภิปรายผล	๑๐๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๘
บรรณานุกรม	๑๑๐
ภาคผนวก	๑๑๕
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๑๖
ภาคผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย	๑๒๒
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	๑๒๙

ภาคผนวก ง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเที่ยง (สัมประสิทธิ์แอลฟา)	๑๓๑
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๓๕
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๓๗
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๔๗
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๕๖
ภาคผนวก ฌ ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์	๑๖๒
ประวัติผู้วิจัย	๑๖๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	จำนวน และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๐
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม	๕๒
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๕๓
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสุขอนามัย	๕๔
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเศรษฐกิจ	๕๕
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมและการศึกษา	๕๖
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านศาสนาและวัฒนธรรม	๕๗
๔.๘	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม	๕๘
๔.๙	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตากายกรรม	๕๙

๔.๑๐	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับการประยุกต์ใช้ หลักสารานุกรมกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตา วชิกรรม	๖๐
๔.๑๑	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับการประยุกต์ใช้ หลักสารานุกรมกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตา มโนกรรม	๖๑
๔.๑๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับการประยุกต์ใช้ หลักสารานุกรมกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณ โภคี	๖๒
๔.๑๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับการประยุกต์ใช้หลัก สารานุกรมกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของ เทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านศีลสามัญญตา	๖๓
๔.๑๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับการประยุกต์ใช้ หลักสารานุกรมกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทิฏฐิ สามัญญตา	๖๔
๔.๑๕	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบล ยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามเพศ	๖๕
๔.๑๖	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	๖๖
๔.๑๗	ความแปรปรวนทางเดียว ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	๖๖
๔.๑๘	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอายุ	๖๗

๔.๑๙	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามการศึกษา	๖๘
๔.๒๐	ความแปรปรวนทางเดียว ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามการศึกษา	๖๘
๔.๒๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามการศึกษา	๖๙
๔.๒๒	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ	๗๐
๔.๒๓	ความแปรปรวนทางเดียว ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมจำแนกตามอาชีพ	๗๐
๔.๒๔	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามการศึกษา	๗๑
๔.๒๕	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล	๗๒
๔.๒๖	ความแปรปรวนทางเดียว ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล	๗๒
๔.๒๗	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามที่พักอาศัย	๗๓
๔.๒๘	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างหลักสารานุกรมกับการ พัฒนาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	๗๕
๔.๒๙	ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย	๗๗
๔.๓๐	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อประสิทธิผล การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๗๘

๔.๓๑	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๗๙
๔.๓๒	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสุขอนามัย	๗๙
๔.๓๓	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสุขอนามัย	๘๐
๔.๓๔	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านเศรษฐกิจ	๘๐
๔.๓๕	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านเศรษฐกิจ	๘๑
๔.๓๖	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสังคมและการศึกษา	๘๑
๔.๓๗	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสังคมและการศึกษา	๘๒
๔.๓๘	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านศาสนาและวัฒนธรรม	๘๒
๔.๓๙	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านศาสนาและวัฒนธรรม	๘๓

สารบัญภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	โครงสร้างคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลยางเนิ้ง	๒๘
๒.๒	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๙
๔.๑	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๙๑