

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
The Effectiveness of Public Service to the People of Yangnoeng Sub-District Municipality,
Saraphi District, Chiang Mai Province.

ชานนท์ ชูหาญ

Master of Arts Public Administration, Faculty of Social Sciences,

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสารานีธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ และเพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสารานีธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ใช้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสารานีธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ พบว่า หลักสารานีธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.700^{**}$) แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสารานีธรรม พบว่า ด้านเมตตาการุณกรรม คือควรมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทต่อการปฏิบัติงาน ด้านเมตตาวัจจกรรม คือ ให้มีเมตตาด้วยการพูด พูดในสิ่งที่เกิดประโยชน์ ด้านเมตตาโมหกรรม คือ ต้องคิดดีต่อเพื่อนร่วมงานและต่อประชาชน ด้าน สารานโภคิ คือ ใช้วัสดุอุปกรณ์ด้วยความประหยัด ด้านสัสสามัญญตา คือ ดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรม ด้านทิวฐิสามัญญตา คือ ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและประพัตติตนเป็นกลาง

คำสำคัญ : ประสิทธิผล, บริการสาธารณะ, ประชาชน

Abstract

The objectives of the thesis to study the effectiveness of public service To compare the effectiveness level of public service. To study the relationship between Saraniyadhamma and the effectiveness of public service and 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 is mixed methods research. The information collected 385 samples. The research shown that. The effectiveness level of public service to the people was overall in the highest level. The comparison result of the effectiveness level of public service to the people with different sex, age, education, occupation and residence duration lives at different municipality. There are difference was statistically significant at the 0.05 level, then reject the hypothesis. The relationship between Saraniyadhamma and the

effectiveness level of public service found that the principle of Saraniyadhamma has positive relationship. The overall was statistically significant at the 0.01 level. The guidelines of Saraniyadhamma application for supporting the effectiveness level of public service found that Mettākāyakamma (body action) should be enthusiastic and dedicated to work, Mettāvācikkamm (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, Silasāmaññatā is to be moral and to be adhered to the goodness, and Ditthisāmaññatā is to listen the opinion of others and behave neutrally.

Keywords : The Effectiveness, Public Service, People

บทนำ

จากพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมือง พัทธยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542 : 5-9) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้า สาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่นและด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550 : 1-68). เป็นต้น

ในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมเพื่อการสนับสนุนการให้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะหลักสาราณียธรรม คือ ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน เป็นหลักการอยู่ร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย 1) เมตตากรรม ทำต่อกันด้วยเมตตา 2) เมตตาวจีกรรม พูดต่อกันด้วยเมตตา 3) เมตตามโนกรรม คิดต่อกันด้วยเมตตา 4) สาธารณโกศล ได้มาแบ่งกันกินใช้ 5) สีสสัมมัญญา ประพฤติให้ดีเหมือนเขา และ 6) ทิฏฐิสัมมัญญา ปรับความเห็นเข้ากันได้ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2547 : 23-24). หลักสาราณียธรรมนี้จึงเป็นหลักธรรมที่สามารถช่วยสนับสนุนการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิผลเกิดประโยชน์แก่ประชาชนสูงสุด

เทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะตามกฎหมายกำหนด แต่ด้วยเทศบาลตำบลยางน่องมีผู้ประกอบการและประชาชนจำนวนมาก จึงมีปัญหอันหลากหลายที่เกิดขึ้น อาทิ ปัญหาจากการจัดการขยะมูลฝอยรวมทั้งขยะที่ถูกทิ้งลงทางน้ำ ส่งกลิ่นเหม็นและอุดตันทางระบายน้ำ ปัญหาไฟฟ้าส่องแสงทางที่เสียหายบ่อย ปัญหาน้ำประปาไม่ไหล รวมถึงมลภาวะทางอากาศจากมูลสัตว์เลี้ยง มลภาวะทางเสียงจากการประกอบการร้านขายสุรา และการดูแลพื้นที่สาธารณะ สนามกีฬา ฯลฯ ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น

ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ เพื่อความสามารถ ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 385 ตัวอย่าง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 รูป/คน

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 มีอายุ ระหว่าง 46 – 60 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.34 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 72.47 มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 79.74

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสุขอนามัย ด้านสังคมและการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.75$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.91$) ในข้อที่ว่า มีถนนสาธารณะที่ดีและเพียงพอต่อการสัญจร ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.46$) ในข้อที่ว่า มีการวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้างได้มาตรฐาน

2.2 ด้านสุขอนามัย พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.55$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.60$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.49$) ในข้อที่ว่า มีความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ

2.3 ด้านเศรษฐกิจ พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.23$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.47$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.06$) ในข้อที่ว่า มีการพัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยวในเชิงธุรกิจ

2.4 ด้านสังคมและการศึกษา พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.89$) ในข้อที่ว่า การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.32$) ในข้อที่ว่า มีการรณรงค์การป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน

2.5 ด้านศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.71$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.32$) ในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมความรู้ทางศาสนา

3. ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเมตตาวจีกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณโภคี ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตากายกรรม ด้านศีลสามัญญตา และด้านทิวฐิสามัญญตา ตามลำดับ

3.1 ด้านเมตตากายกรรม พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.32$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.39$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง มีน้ำใจช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อต่อประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.26$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์

3.2 ด้านเมตตาวจีกรรม พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.49$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ถูกต้อง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.33$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง กล่าววาจาสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน ชวนฟัง

3.3 ด้านเมตตามโนกรรม พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.39$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.27$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3.4 ด้านสาธารณโภคี พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.35$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.41$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง มีการบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.29$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง แบ่งปันทรัพยากรให้แก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม

3.5 ด้านศีลสามัญญตา พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.31$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.37$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ใช้กฎระเบียบหรือข้อบังคับต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.22$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยปราศจากอคติ

3.6 ด้านทวิสามัญญตา พบว่า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.38$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ยึดถืออุดมคติหลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.26$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูง ($R=0.700^{**}$)

5. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงประเด็นคำถามซึ่งประกอบด้วย

5.1 ด้านเมตตาการุณยธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง มีการปฏิบัติที่ดีแล้วในเบื้องต้น เพียงแต่ยังมีบางคนที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น การทู่เข็ญ ความกระตือรือร้น และการเข้าถึงประชาชนทุกระดับชั้น

5.2 ด้านเมตตาวชิกรม พบว่า ให้มีเมตตาด้วยการพูด พูดในสิ่งที่เกิดประโยชน์ ไม่พูดยุยง ปลุกปั่นให้คนทะเลาะกัน และต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้รับทราบตามข้อเท็จจริง ไม่บิดเบือนเพื่อหาประโยชน์ใส่ตน

5.3 ด้านเมตตาโมกกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง ต้องคิดถึงเพื่อนร่วมงานและคิดถึงต่อประชาชน คิดดีผ่านการแสดงออกในทางที่คิดดีด้วย คือ การตั้งใจที่จะทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

5.4 ด้านสาธารณโภคี พบว่า ควรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางน่อง ใช้วัสดุอุปกรณ์ทุกอย่างด้วยความประหยัด และควรจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการบรรเทาสาธารณภัยให้เพียงพอต่อความจำเป็น และเครื่องมือทางการแพทย์ที่จะใช้สำหรับการตรวจสุขภาพของประชาชน

5.5 ด้านศีลสามัญญตา พบว่า ควรดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความ ถูกต้องดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ต้องยึดหลักของศีล 5 เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต และการให้บริการแก่ประชาชน

5.6 ด้านทวิญญูสามัญญตา พบว่า ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและต้องเป็นผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใด เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาเทศบาล

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางน่อง ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับที่น่าพึงพอใจสำหรับประชาชน มีประสิทธิภาพตามที่ประชาชนต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของพระธีระพงศ์ ธีรปัญญา (จันทนา) (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่า มีถนนสาธารณะที่ดีและเพียงพอต่อการสัญจร ขณะเดียวกัน ยังจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง มีน้ำประปาที่สะอาดและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนี้ เทศบาลตำบลยางน่อง สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ประเสริฐ บัวจันทร์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่า มีการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางน่องได้ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพอนามัยของประชาชน และขณะเดียวกัน ยังมีการจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาดและที่สาธารณะ ถูกสุขอนามัย และสะอาด มีการจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ แต่อย่างไรก็ตาม จุดที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข คือ ความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ จึงควรส่งเสริมณรงค์ให้ประชาชนแต่ละบ้านช่วยกันเก็บเศษใบไม้แห้ง และช่วยกันสอดส่องดูแลและแจ้งไปยังเทศบาล

4. ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านเศรษฐกิจเป็นด้านที่เทศบาลยางน่องต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด เพราะแม้ว่าจะมีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน มีการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ มีการยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลยางน่อง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงในทุก

5. ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมและการศึกษามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่าการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล อย่างไรก็ตาม พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อที่ว่าการรณรงค์การป้องกันปัญหาเสพยาเสพติดในชุมชน ดังนั้น เทศบาลตำบลยางน่อง ยังมีปัญหาในด้านยาเสพติดที่แพร่กระจายอยู่ในชุมชน ซึ่งประชาชนคาดหวังว่าเทศบาลตำบลยางน่อง จะเร่งแก้ไขปัญหายาเสพติดนี้ ซึ่งความคาดหวังของประชาชนได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, V. A. (1985 : 33-46) ที่มองว่า การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

6. ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านศาสนาและวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ขณะเดียวกัน ยังมีประชาชนบางส่วนที่ขาดการเฝ้าหาความรู้ทางศาสนา ขาดความสนใจในการปฏิบัติธรรมฝึกสมาธิ ภูมิปัญญาท้องถิ่นถูกละเลยในการอนุรักษ์ ดังนั้น เทศบาลตำบลยางน่อง ควรมีการส่งเสริมความรู้ทางศาสนาให้กับประชาชนทุกกลุ่มให้มากขึ้น ควรจัดให้ประชาชนได้ปฏิบัติธรรมฝึกสมาธิ และควรมีการส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นมิให้สูญหายไป

7. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และด้านเมตตาวชิกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสาธารณโภคี และด้านทิสสามัญญตามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พระมหาอนุชิต อนุจารี (ณัฏฐ์น้อย) (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านสาธารณโภคี ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวชิกรรม ด้านศีลสามัญญตา ด้านทิสสามัญญตา และด้านเมตตา

8. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาวชิกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ควรมีน้ำใจช่วยเหลือเอื้อเฟื้อต่อประชาชน ควรแสดงกิริยาอาการสุภาพในการปฏิบัติงาน แต่สิ่งสำคัญคือ ต้องเข้าถึงประชาชนทุกระดับชั้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนา

9. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสาร์ภักดิ์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตาวชิกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางน่อง ควรประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมกับการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ในทุกข้อ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ถูกต้อง ควรมีการอบรมการใช้วาทศิลป์ในการพูด ทั้งนี้ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำอย่างรัดกุม เพราะหากการสื่อสารผิดพลาดอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่กันได้ และจะทำให้เทศบาลเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พระพงษ์พัฒน์ อธิปญโญ (คิดโสดา) (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แนวทางการบริหารงานตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดด้านเมตตาวชิกรรม คือ ควรมุ่งเน้นการให้บริการที่เท่าเทียมกัน พุดจาไพเราะอ่อนหวาน

10. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเมตตามโนกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ยังต้องพัฒนาในด้านของการคิดดี ทำดีต่อผู้อื่นให้มากกว่าเดิมที่เป็นอยู่ คือ ต้องคิดดีต่อเพื่อนร่วมงานต่อประชาชน คิดต่อกันด้วยเมตตา คือมีจิตใจปรารถนาดีต่อกัน แสดงไมตรีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้วยความเสมอภาคอย่างแท้จริง

11. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธณโภค มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยางนึ่งควรปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อย่างเร่งด่วน เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างความศรัทธาให้เกิดแก่บทบาทหน้าที่ของตนเองให้ดีขึ้น ดังนั้น เทศบาลตำบลยางนึ่ง ควรรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

12. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านศีลสามัญญตามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ยังคงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งแนวทางที่ควรกระทำคือ ควรดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต้องยึดหลักของศีล 5 เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พระครูวิธานสุตาภรณ์ สมาจาโร (สมศักดิ์ มั่นประสงค) (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ที่ว่าการอำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย” ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และควรประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ด้านศีลสามัญญตากับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบวินัยข้อบังคับของหน่วยงานและองค์กร กระทำตัวให้เป็นที่ศรัทธาของประชาชน

13. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทัญญูสามัญญตามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลยางนึ่ง ควรจะมีการพัฒนาได้ดียิ่งขึ้นไปได้อีก คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางนึ่ง ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและต้องเป็นผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใด เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาเทศบาล ยึดถืออุดมคติหลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน สนับสนุนแนวทางการสร้างความปรองดองสามัคคีของประชาชนในชุมชนอย่างจริงจัง รับเรื่องปัญหาเดือดร้อนของประชาชนไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน

14. ผลการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 6 สมมติฐาน มีสมมติฐานที่ 1, 2, 3, 4, และ 5 ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือ นโยบายภาครัฐควรส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ศึกษาหาความรู้ในทางพระพุทธศาสนาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในชุมชนให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อการยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานโดยอาจศึกษาเป็นกรณีศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ต้องขอกราบขอบพระคุณ พระครูภาวนาโสภิต, วิ., ดร. ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ศรีธเนศ นันทาลิต กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ และขอกราบขอบพระคุณ พระเดชพระคุณพระมหาสมบุญ วุฑฒิกโร, ดร. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รวมถึงพระอาจารย์มหาบุญเลิศ อินทปญโญ, รศ. ประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ และกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ และช่วยชี้แนวทางในการทำวิจัย เพื่อให้มีเนื้อหาสมบูรณ์ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทางวิชาการแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, (2550). **สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2547). **ธรรมานุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกฤษฎีกา.

วิทยานิพนธ์

ประเสริฐ บัวจันอัฐ. (2554). **การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ, (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
พระครูวิธานสุตาภรณ์ สมจาโร (สมศักดิ์ มั่นประสงค์). (2556). **การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ที่ว่าการอำเภอโขงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต)**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระธีระพงศ์ ธีรปญโญ (จันทนา). (2556). ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเขาวัด จังหวัดนครศรีธรรมราช. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพงษ์พัฒน์ ธีรปญโญ (คิดโสดา). (2555). การบริหารงานตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาอนุชิต อนุจารี (ณัดเลื้อย). (2556). การพัฒนาสังคมตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). “Problem and Strategic in Services Marketing”. Journal of Marketing. 49 (2): 33-46.

สัมภาษณ์

ชูชาติ นันติ. (5 กรกฎาคม 2560). สมาชิกสภาเทศบาลตำบลยางนึ่ง. สัมภาษณ์.

ชูเดช เกตชูรัตน์. (4 กรกฎาคม 2560). รองนายกเทศมนตรีตำบลยางนึ่ง. สัมภาษณ์.

บัญชา กันธรรม. (6 กรกฎาคม 2560). ฝ่ายควบคุมสิ่งแวดล้อม. สัมภาษณ์.

บุญมี จิฎ. (6 กรกฎาคม 2560). เจ้าหน้าที่รับรองเรียน. สัมภาษณ์.

พระอธิการศรายุทธ จิรัฎฐิโก. (6 กรกฎาคม 2560). เจ้าอาวาสวัดต้นเหียว. สัมภาษณ์.

พิสุทธิ นิธิวินวงศ์. (4 กรกฎาคม 2560). ประชาชนเทศบาลตำบลยางนึ่ง. สัมภาษณ์.

มบุญ บูรณพัฒนา. (12 กรกฎาคม 2560). นายกเทศมนตรีตำบลยางนึ่ง. สัมภาษณ์.

สิงห์คำ สมสงวน. (8 กรกฎาคม 2560). ประชาชนเทศบาลตำบลยางนึ่ง. สัมภาษณ์.