

ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
THE EFFECTIVENESS MANAGEMENT ACCORDING TOSANGAHAVATTHU OF SRITIA SUB-DISTRICT
MUNICIPALITY, BAN HONG DISTRICT, LAMPHUN PROVINCE

พระจักรพันธ์ จุกกวโร (จันทร์แรง)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง“ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบล ศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน และ4) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 361 ตัวอย่าง

คำสำคัญ : ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรม, เทศบาลตำบลศรีเตี้ย

Abstract

The objectives of the research entitled “ The Effectiveness Management according to Sangahavatthu of Sritia Sub-district Municipality, Ban Hong District, Lamphun Province”were as follows: 1) to study the level of effectiveness management according to Sangahavatthu of Sritia sub-district municipality, Ban Hong district, Lamphun province, 2) to compare the people opinion towards the effectiveness management according to Sangahavatthu of Sritia sub-district municipality, Ban Hong district, Lamphun province by classified personal, 3) to study the relationship between Sangahavatthu and the effectiveness management of Sritia sub-district municipality, Ban Hong district, Lamphun province, and 4) to study the guideline of Sangahavatthu application in adding the effectiveness management of Sritia sub-district municipality, Ban Hong district, Lamphun province. This research was mixed research methods, the populations and the samples were selected from people who live in Sritia sub-district municipality, Ban Hong district, Lamphun province. The samples were 365 people from collecting data by using the formula of Krejcie & Morgan (R.V.Krejcie & Morgan) with reliability equal to 95%.

Keywords : Development of quality of life to strengthen the happiness, Tambon Banpae Municipality

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นไทยเกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 ทรงดำเนินการปฏิรูประเบียบวิธีบริหารราชการแผ่นดินแนวความคิดแบบตะวันตก เพื่อให้เกิดเสถียรภาพและเอกราช เป็นสำคัญ และเพื่อให้ทันกับนานาอารยประเทศด้วย เมื่อได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองระบอบ สมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย อันมีองค์พระมหากษัตริย์เป็นประมุข เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2475 แนวความคิดที่กระจายอำนาจ อำนาจปกครองไปสู่ประชาชนก็ได้รับการพิจารณาเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น จึงได้มีการตรากฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และได้มีการจัดตั้งรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก โดย พ.ร.บ.จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 การจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ได้เริ่มจัดตั้งเทศบาล เมื่อปี พ.ศ.2478 โดยขึ้นแรกได้เปลี่ยนสถานสภาพของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 เป็นเทศบาลทั้งหมด พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 แบ่งเทศบาลเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาล นคร โดยจะจัดเป็นประเภทที่ให้รัฐบาลเป็นผู้พิจารณากำหนดการจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปสุขาภิบาล เริ่มมีขึ้นครั้งแรกในสมัยรัชการที่ 5 โดยทรงตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116ให้อยู่ในบังคับบัญชาของเสนาบดี กระทรวงนครบาล ต่อมา ร.ศ.124 ได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสงคราม ก่อให้เกิดประโยชน์และความ นิยมแก่ประชาชนมาก อีกทั้งมีการตรา พ.ร.บ. จัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ.127 (พ.ศ.2451) ขยายกิจการ สุขาภิบาลไปตามหัวเมืองต่างๆ รวม 35 แห่ง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ.2475 จึงหยุดชะงักลง เพราะมี พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476ให้มีการจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลแทนสุขาภิบาลยุคใหม่ เกิดขึ้นโดยพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 โดยยกเลิกพระราชบัญญัติสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ.127 ซึ่งจัดตั้ง โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย ให้มีการระบุชื่อและเขตของสุขาภิบาลส่วนการเปลี่ยนแปลงการยุบเขตก็ให้ทำได้ โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย อีกทั้งกำหนดให้สุขาภิบาลเป็นนิติบุคคล จัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปองค์การ บริหารส่วนจังหวัด เกิดขึ้นโดยผลของ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ซึ่งกำหนดให้จัดตั้ง “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยมีฐานะเป็นองค์การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการกิจการส่วนท้องถิ่น เรียกว่า “กิจการส่วนจังหวัด” ภายในเขตพื้นที่ของจังหวัด นอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล การจัดตั้งการปกครอง ท้องถิ่นรูปองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2498 จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย ได้เดินทางไปประเทศแถบยุโรปและอเมริกาและพบเห็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองจนได้ผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ จึงได้นำแนวความคิดนี้มาสู่ประเทศ ไทยโดยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองในระดับของตำบลและ หมู่บ้าน ดังนั้น จึงได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นเพื่อปลุกประชาชนให้เอาใจใส่ในกิจการส่วนรวมของท้องถิ่นของตน ซึ่งเป็ การสร้างนิสัยริเริ่มและรับผิดชอบในงานของส่วนรวมมากขึ้น แต่การจัดตั้งสภาตำบลมิได้มีลักษณะเป็นหน่วยการ ปกครองท้องถิ่น ไม่มีอำนาจอิสระในการดำเนินงาน กล่าวคือ ไม่เป็นนิติบุคคล ไม่มีงบประมาณเป็นของตนเอง และไม่ มีพนักงานเจ้าหน้าที่ของตนเอง อีกทั้งราษฎรมีส่วนร่วมในการบริหารน้อยเกินไป การจัดองค์การขององค์การบริหาร ส่วนตำบล กฎหมายกำหนดให้ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วนคือ “สภาตำบล” ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีอำนาจ ตราข้อบัญญัติตำบลที่กฎหมายให้อำนาจไว้ เพื่อปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการส่วนตำบล กับมี

“คณะกรรมการตำบล” ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินกิจการส่วนตำบล ในชีวิตประจำวันของเราทุกๆ คนต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ เช่น โรงพยาบาลสถานีตำรวจ ที่ว่าการอำเภอ และหน่วยงานอื่นๆ อยู่เป็นประจำ แต่เราจะพบเสมอว่าพฤติกรรมของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนนั้น มักจะมีกิริยาที่ไม่สุภาพใช้อารมณ์ ไม่เต็มใจบริการ บางครั้งมีการนิทาต่อว่าผู้มาใช้บริการและยังมีพฤติกรรมอื่นที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชนอยู่เสมอ ทั้งนี้ เนื่องจากตัวข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่นั้นเป็นเพียงคนธรรมดา มีอารมณ์ความรู้สึก ปัญหาส่วนตัว หรืออาจเป็นเพราะขาดความสำนึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจึงมีพฤติกรรมไปเช่นนั้น ซึ่งพฤติกรรมของข้าราชการดังกล่าวเป็นผลทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตัวข้าราชการและระบบราชการไม่สู้ดีนัก จิตสำนึกในการให้บริการ มีความหมายไปในเชิงของการรับรู้ว่าคุณภาพของการให้บริการดังนั้นจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าต้องพยายามกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีโดยมุ่งหวังให้งานที่ได้รับมอบนั้นประสบความสำเร็จมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นั่นหมายความว่าถ้าใครมีจิตสำนึกสูงก็อาจจะส่งผลส่งเสริมให้เขามีความพยายามในการกระทำสิ่งที่เหมาะสมแม้จะอดทนก็ยินยอมจะกระทำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ขาดจิตสำนึก ก็คือคนที่ไม่สนใจอย่างแท้จริงที่จะกระทำสิ่งต่างๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่างานจะสำเร็จหรือไม่ก็ตาม ก็จะไม่รู้สึกเดือดร้อน ผลที่ตามมาอย่างแท้จริงก็มักจะเป็นความล้มเหลวของการทำงานและองค์กร

ตำบลศรีเตี้ยตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มีการปกครองแบ่งเป็น 5 หมู่บ้าน ต่อมาได้มีการยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยประกาศใช้ใน ราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2539 และต่อมาได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลศรีเตี้ย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.1546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ปัจจุบันมีหมู่บ้านรับผิดชอบจำนวน 9 หมู่บ้าน มีการแบ่งการปกครองออกเป็น 2 เขต คือ เขตที่ 1 คือ หมู่ที่ 2,3,6,7 และ หมู่ที่ 8 และเขตที่ 2 คือ หมู่ที่ 1, 4, 5, และหมู่ที่ 9 สมาชิกสภาเทศบาลเขตละ 6 คน รวมทั้ง 2 เขต มีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน โดยมีคณะผู้ท้องถิ่น จำนวน 5 คน คือ นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย จำนวน 1 คน รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน เลขานุการนายก จำนวน 1 คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน นายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 1551 จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญของวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่าโครงการในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ยได้พัฒนาตรงกับความต้องการและตอบสนองต่อนโยบายสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีเตี้ยหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

4. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ครั้งนี้ทำให้มีข้อเสนอแนะ ซึ่งจำแนก เป็นรายด้านได้ดังนี้

- 1) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ และเจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
- 2) **ด้านอาคารสถานที่** สถานที่ตั้งของเทศบาลสะดวกแก่การไปใช้บริการ และมีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน และอาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบ และมีป้ายบอกอย่างชัดเจน
- 3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษและมีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายและเทศบาลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

- 1) จากการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ
- 2) จากการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ได้สอดคล้องกับ การศึกษาวิจัยของ พระมหาเดชนิธ สิทธาภิภู (ผากา) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ” ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการ ดังนั้น ควร ปรับปรุงในเรื่องของการให้คำแนะนำแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ต้องมีการอบรม ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ และจริงใจ

3) จากการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านอาคารสถานที่ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า สถานที่ตั้งของเทศบาล สะดวกแก่การไปใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานที่ตั้งของเทศบาลสะดวกแก่การไปใช้บริการ มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจนความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ เทศบาลความสะอาดของสถานที่โดยรอบของเทศบาลความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้ให้บริการนั่งรอรับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลได้จัดสรรสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการให้บริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับ พรพนา สาแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสว่างวีรกูล จังหวัดสุรินทร์” พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยมีคะแนนสูงสุดเป็นอันดับแรก ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อที่ว่า อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจน ดังนั้น เทศบาลควรมีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน แบ่งแยกการใช้งานอาคารให้ถูกกับงานหรือกิจกรรมต่างๆ

4) จากการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกรที่เย็บกระดาษ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเป็นอย่างดีให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ สอดคล้องกับ พระธีระพงศ์ ธีรปัญญา (จันทนา) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารงบประมาณ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อที่ว่า เทศบาลมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ดังนั้น เทศบาลควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าช่วยในการทำงาน เพื่อให้ทันสมัยและรวดเร็วต่อการให้บริการ

5) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตรการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปิยาวาจา และด้านทาน ตามลำดับ

6) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทาน โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เทศบาลให้ความรู้สร้างขวัญและกำลังใจให้กับประชาชนในเขตซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ราชนัย ธงชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน ตามแนวสังคหัตถุ 4 ของหน่วยงานสถิติ อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหัตถุ 4 ของหน่วยสถิติ อำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านทาน เป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยาวาจา ($\bar{x} = 3.95$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในด้านสมานัตตตา ($\bar{x} = 3.85$) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า มีการให้ความช่วยเหลือ จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ดังนั้น เทศบาลควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ

7) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน ชวนฟัง ได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ บุญทริกา ภูทอง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหัตถุธรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่กล่าววาจาล่วงเกิน หรือไม่ให้เกิดภัยต่อประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนหวาน ไม่ดูถูกเหยียดหยามทั้งทางกาย วาจา และใจ ต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ

8) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจพร้อมทำงานเคียงบ่าเคียงไหล่กับประชาชนด้วยความเต็มใจ การเคียงบ่าเคียงไหล่แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ จึงเป็นการสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุชาติา สุขโพธิ์เงิน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด พิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ตามลำดับ และด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ในการรักษาระเบียบวินัย และให้ความเสมอภาคต่อประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชน มีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน และให้ความเสมอภาคเป็นธรรมต่อประชาชนทุกฝ่าย

9) จากการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเสมอต้นเสมอปลายต่อประชาชน ได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหัตถุธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจา ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ทำตนเป็นกันเองกับผู้ที่บังคับบัญชา ไม่ถือตัวเย่อหยิ่งกับประชาชน ดังนั้น ผู้บริหารกับผู้บังคับบัญชาไม่ควรถือตัวเย่อหยิ่งต่อกันและกัน ทำตัวเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะ

หากมีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะต่อไปนี้

- 1) ศึกษาการให้บริการในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านงานทะเบียนราษฎรด้านการประสานงาน ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- 2) ศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้เห็นความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป
- 3) ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้นและมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบล ศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน” สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยอนุเคราะห์ช่วยเหลือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากพระอาจารย์มหาบุญเลิศ อินทปญโญ, รศ. อาจารย์ พระครูภาวนาโสภิต,วิ., ดร.ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.บุศรา โพธิสุข กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องขอกราบขอบพระคุณ พระเดชพระคุณพระมหาสมบุญ รุชฌิมโร, ดร. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รวมถึง รศ.ดร. สุรพล สุธะพรหม ประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ และกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ และช่วยชี้แนวทางในการทำวิจัย เพื่อให้มีเนื้อหาสมบูรณ์ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ทางวิชาการแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในการวิจัยจนสำเร็จลงด้วยดีในครั้งนี้ และท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติมิตร ผู้สนับสนุนให้กำลังใจในการศึกษาเล่าเรียน และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยให้งานวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

(ก) ข้อมูลชั้นปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539.

(ข) ข้อมูลทุติยภูมิ

1) วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

พระมหาเดชนิธ ลิขิตาภิกขุ (ผากา), “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอมืองจังหวัดมุกดาหาร”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

พรพนา สาแก้ว, “ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขอำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.

พระธีระพงศ์ ธีรปณฺเฑ (จันทนา), “ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2556.

ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัด 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2551.

บุญทริกา ภูทอง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัดธรรมของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

สุชาติ สุโขธิเงิน, “ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเวียงน้ก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.

สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัดธรรมของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2551.

2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สรุชัย เชนประโคน, **ประวัติการปกครองท้องถิ่นไทย**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : [www. http://surachai chenprakhon.blogspot.com](http://www.chenprakhon.blogspot.com). [18 มีนาคม 2560].

เทศบาลตำบลศรีเตี้ย. **ประวัติการก่อตั้งเทศบาลตำศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : www.sritia.go.th [20 พฤษภาคม 2560].

3) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ พระครูกลัณณธรรมนิวิฐ. เจ้าคณะตำบลศรีเตี้ย. วันที่ 3 สิงหาคม 2560.

สัมภาษณ์ นายสมบัติ ณ วรรณไทย.นายกเทศมนตรีตำบลศรีเตี้ย. วันที่ 25 กรกฎาคม 2560.

สัมภาษณ์ นายรชฏ สุราใหม่. รองนายกเทศมนตรี. วันที่ 24 กรกฎาคม 2560.

สัมภาษณ์ นายศุภศักดิ์ กระบวนแสง. ปลัดเทศบาล. วันที่ 24 กรกฎาคม 2560.

สัมภาษณ์ นายสุพล อุปละ. ผู้ใหญ่บ้านหล่ายแก้ว. วันที่ 10 สิงหาคม 2560.

สัมภาษณ์ นายอุทัย กันขวงค์. ผู้ใหญ่บ้านดงขี้เหล็ก. วันที่ 17 สิงหาคม 2560.

สัมภาษณ์ นายประพันธ์ ตัญตง. ผู้ใหญ่บ้านศรีเตี้ย. วันที่ 14 สิงหาคม 2560.

สัมภาษณ์ นายสุพจน์ สุภาวงศ์. ผู้ใหญ่บ้านศรีปทุม . วันที่18 สิงหาคม 2560.

สัมภาษณ์ นางสาวเด่นภา ปรมศิลป์. ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย. วันที่ 11 กรกฎาคม 2560.

สัมภาษณ์ นางนงรัก อุปรี. ประชาชนในตำบลศรีเตี้ย. วันที่ 16 กรกฎาคม 2560.