

การให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัด 4 ของเทศบาลตำบลเวียง
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

Public Services According to Sangahavattu Iv of Wiang
Sub District Municipal, Chiangkhong District,
Chiangrai Province

พิศิษฐ์ แซ่เจียง *

Phisit Saechiang

Received: February 8, 2018 Revised: March 15, 2018 Accepted: March 20, 2018

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัด 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัด 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงราย และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะสังกัด 4 ของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีจำนวน ทั้งสิ้น 8,538 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาร์โร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คนและเก็บ ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการ ทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีพรรณนาความเรียง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมี ความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) เมื่อ พิจารณาโดยเรียงค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) รองลงมาคือด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.44$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X}=3.38$) ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค ($\bar{X}=3.32$) ตามลำดับ โดยการให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัด 4 ของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40$) เมื่อ พิจารณาโดยเรียงค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ในด้านทาน อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) รองลงมาคือด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านสมานัตตตา ($\bar{X}=3.41$) ด้านปิยวาจา ($\bar{X}=3.34$) ด้านอรรถจริยา ($\bar{X}=3.29$) ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มี อายุ และ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัด 4 ของ

* คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย Faculty of Social Sciences
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าเจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลตำบลเวียง จะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา ในการให้บริการเอาความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้งในการพัฒนา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน การจัดหางบประมาณจากหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องมาช่วยสนับสนุนในการพัฒนา, การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความจริงใจ การพูดจาที่ไพเราะชี้แจงแนะนำอธิบายเรื่องต่างๆให้กับประชาชนเข้าใจมากที่สุด, มีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ อุทิศตนเองในการให้บริการสาธารณะหรือการทำงานอย่างสม่ำเสมอ วางตนเป็นผู้มีเหตุมีผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อให้ประสบผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ

คำสำคัญ (Keywords): การให้บริการ, สาธารณะ, สังกัดวัตถุ 4

Abstract

This research aims: 1) to study the Public Services according to Sangahavatthu IV of Wiang Sub District Municipal, Chiangkhong District, Chiangrai Province, 2) to study the factors that affect the Public Services according to Sangahavatthu IV of Wiang Sub District Municipal, Chiangkhong District, Chiangrai Province, and 3) to study process to develop the Public Services according to Sangahavatthu IV of Wiang Sub District Municipal, Chiangkhong District, Chiangrai Province. uses Quantitative Research and Qualitative research. The target group is the people who live in Chiang Khong, Chiang Rai province, a total of 8,538 people, the sample size using the formula of Taro Yamane, sample was 384 people and collected the data by using questionnaire and analyzing by using computer software for social science research for determining the frequency , percentage, average (Mean) and Standard Deviation and testing its hypothesis with T-test and F-test with analyzing by One Way Anova, when found the its difference, the researcher had tested the different by pairs using a Least Significant Difference: LSD and the data from in-depth interviews concludes 8 person, the essence of the interview then analyzed content Analysis Technique with descriptive essay. **The research was found that** 1) People had opinion about the public service in general has the intermediate level ($\bar{X} = 3.46$), by considering sort average is divided found that the side with the highest average that is providing adequate service on a high level ($\bar{X} = 3.79$), The second is that the average is moderate the

service continued on ($\bar{X} = 3.44$), for service in a timely manner on ($\bar{X} = 3.38$), the provision of services equally ($\bar{X} = 3.32$), respectively. by of the Public Services According to Sangahavatthu IV of Wiang Sub District Municipal, in general has the moderate level ($\bar{X} = 3.40$), by considering sort average found that the side with the highest average; service of generosity (Dana), on a highest level ($\bar{X} = 3.56$), followed by a moderate level equal treatment (Samanattata) ($\bar{X} = 3.41$, SD = 0.47), kind speech (Piyavaca), ($\bar{X} = 3.34$), and useful conduct (Atthacariya) ($\bar{X} = 3.29$), respectively. 2) People had different age and monthly income they had opinion for the Public Services according to Sangahavatthu IV of Wiang Sub District Municipal, Chiangkhong District, Chiangrai Province was not different, But factors on people's gender, education and occupation different opinion on the Public Services According to Sangahavatthu IV of Wiang Sub District Municipal, Chiangkhong District, Chiangrai Province was not different. 3) The process to develop of the public service according with the Sangahavatthu IV of Municipal Subdistrict Vieng, Chiang Khong, Chiang Rai Province found that the officers and employees of the Municipal Subdistrict Vieng will be dedicated heart and intellect to serve the public, they needs to be set to develop, giving without expecting anything in return from the people. The provision of funding from agencies that are relevant to support the development, providing information that is sincere, politely speaking, providing any advisers or explains any issues to the people so that they have understand, are willing, unconscious when people need help, dedicated themselves to the public service or work regularly. They behave as if they are reasonable; having a good relationship, serving the public equally, on times continuously, advances. to achieve excellence in public service.

Keywords: Public, Services, Sangahavatthu IV

บทนำ (Introduction)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้วางเกณฑ์สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน หลักสำคัญในการกระจายอำนาจ คือ มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ “มาตรา 78 (3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จากสภาพปัญหาที่พบ และยังเป็นจุดอ่อนของเทศบาลตำบลเวียง เช่น การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเวียง ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนลาดยาง ไฟฟ้า ระบบน้ำประปา เทศบาลตำบลเวียงยังไม่มีศักยภาพเพียงพอ ทั้งในแง่เครื่องมือและงบประมาณ เกษตรกรในท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังคงมีฐานะยากจน ในพื้นที่ยังขาดสถานที่กักเก็บน้ำเพื่อการเกษตรและระบบชลประทานที่มาตรฐาน ตลอดจนในบางพื้นที่มีปัญหาน้ำใช้และน้ำเพื่อการเกษตรไม่เพียงพอในฤดูแล้ง และยังขาดการแก้ไขปัญหากักเก็บน้ำในระยะเวลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research objectives)

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

วิธีการดำเนินวิจัย (Research Method)

การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีจำนวนทั้งสิ้น 8,538 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คนและเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ(F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เมื่อพบความแตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจาะจง จำนวน 8 รูป/คน สาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique) ด้วยวิธีพรรณนาความเรียง

ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับ

มัธยมศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46, S.D. =0.25$) การให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79, S.D. =0.36$) รองลงมาคือในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44, S.D. =0.37$) การให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38, S.D. =0.36$) การให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32, S.D. =0.41$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40, S.D. =0.33$) ทาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56, S.D.=0.44$) สمانัตตดา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41, S.D. =0.47$) ปิยวาจา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34, S.D. =0.46$) อตถจริยาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29, S.D. =0.39$) ตามลำดับ

ผลทดสอบสมมติฐาน

ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี อายุ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ด้านทาน จะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา โดยยึดหลักความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้งในการพัฒนา จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในการดูแลเรื่องของระบบสาธารณสุขโรค และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ด้านปิยวาจา ควรให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลข่าวสาร มีความจริงในที่เกิดจากภายใน แสดงออกมา การพูดจาที่ไพเราะ ชี้แจงแนะนำ อธิบายเรื่องต่างให้กับประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดเป็น ความจริงของเจ้าพนักงาน และเกิดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

ด้านอตถจริยา ควรมีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ หากงบประมาณจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการดำเนินโครงการกิจกรรมต่าง เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งต้องอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้านสมานัตตา ควรอุทิศตนเองในการให้บริการสาธารณะหรือการทำงานอย่างสม่ำเสมอ วางตนเป็นผู้มีเหตุมีผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงทั่วไป

1) เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ควรยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน โดยมีความเสียสละช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหา และควรจะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา โดยยึดหลักความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้งในการพัฒนา

2) เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ควรยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน โดยการให้คำแนะนำที่ดี การให้ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวาจาที่สุภาพเป็นความจริง การพูดจาที่ไพเราะ ชี้แจงแนะนำ อธิบายเรื่องต่างให้กับประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

3) เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ควรยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน โดยการให้การช่วยเหลือจัดเจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบสภาพ ในเรื่องของระบบสาธารณูปโภคควรมีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ หากงบประมาณจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการดำเนินโครงการกิจกรรมต่าง

4) เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ควรยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน วางตนเป็นผู้มีเหตุมีผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรที่จะต้องศึกษาหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เน้นไปด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อที่จะพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2) ควรนำหลักธรรมเรื่องอื่นมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้ทราบแนวคิดใหม่ในการให้บริการสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง (References)

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**.
กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2543). **ธรรมานุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาบรรณสาร.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). **พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Groonroos, C., (1990). **Service Management and Marketing : Managing the moment of Truth in Service Competition**. Lexington: Lexington Books.