

ประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย
จังหวัดเชียงราย

The Effectiveness in Public Service according to Saṅgahavatthu IV
of Wiangnua Sub-District Municipality, Wiangchai District,
Chiangrai Province

พระถาวร กตปุญโญ (โคตรชัย)*

Phra Thaworn Katapunnio (Kotchai)

ผศ.ดร.สมจิต ขอนวงศ์, ดร.สายัณห์ อินันใจ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย และ ๔. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๔,๙๔๑ คน ทำการหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ๓๗๐ คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่า เอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่

*นิสิตปริญญาโท รหัสนิสิต ๕๗๐๘๔๐๕๐๓๘ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (ศูนย์บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, ๒๕๕๙). Email. takotiw@gmail.com

** อาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์

โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ในส่วนของข้อคำถาม ปลายเปิดที่แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง จำนวน ๙ รูป/คน สำคัญสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique) ด้วยวิธีพรรณนาเป็นความเรียง

ผลการวิจัย พบว่า

๑. ระดับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือมีระดับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๔$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = ๓.๕๖$)

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ด้วยการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ พบว่า ด้านเพศ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และอาชีพ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ คือ ด้านทาน เกี่ยวกับปัญหาการดูแลบำรุงรักษานนยังไม้ดีพอ เส้นทางโค้ง แคบ ชำรุด ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรปรับปรุง ดูแลเอาใจใส่เส้นทางที่ชำรุดเสียหาย, ด้านปิยวาจา เกี่ยวกับปัญหาเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่สามารถปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาในบางเรื่องที่ได้ตกลงรับคำกับประชาชนไว้ และแก้ไขปัญหาล่าช้า ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมเสนอแนะปัญหา ความต้องการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น รักษาสัญญาตลอดถึงต้องชี้แจงปัญหาข้อเท็จจริงกับประชาชนให้เข้าใจ, ด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลล่าช้า ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรดูแลเอาใจใส่ ไม่นิ่งดูดาย เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับปัญหาเส้นทางสัญจร ไม่ได้รับการปรับปรุงดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลในการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ และพนักงานของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ จะต้องทุ่มเทลงกายพล้งใจ สติปัญญา ในการที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการประชาชนตลอดถึงมีการชี้แจงปัญหาอุปสรรคบางอย่างที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน, ด้วยการใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพเรียบร้อย มีกิริยามารยาทที่อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอดทนอดกลั้นในการชี้แจงแนะนำในบางเรื่องที่ประชาชนยังไม่เข้าใจ เพื่ออธิบายเหตุผลต่างๆ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการให้บริการประชาชนโดยส่วนรวมอย่างทั่วถึงและโดยความเท่าเทียมกัน, มีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายรีบชวนช่วยหางบประมาณจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งต้องอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน และอุทิศตนในการทำงานอย่างสม่ำเสมอโดยไม่เลือกปฏิบัติ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, สังคหวัตถุ ๔

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of the effectiveness in public service according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality, Wiangchai District, Chiangrai Province. 2) to compare the opinion of the people regarding the effectiveness in public services according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality, Wiangchai District, Chiangrai Province. 3) to investigate the problem, obstacle, and the suggestion in public services according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality, Wiangchai District, Chiangrai Province. and 4) to study the development guidelines for the effectiveness in public services according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality, Wiangchai District, Chiangrai Province.

The methodology was Mixed Methods Research. The population were 4,941 people who live in Wiangnua Sub-District Municipality area, Wiangchai District, Chiangrai Province by using in stratified sampling hypothesis of Taro Yamane, 370 people. The data were collected by questionnaire and the data analysis was done with Social Science SPSS. The statistics were used values of frequency, percentage, mean, standard deviation, hypothesis test with t-test, F-test, One way ANOVA and differentiates the dual average with Least Significant Difference: LSD. In the part of opened and close questionnaire to show the problem, obstacle, and suggestion the researcher was arrange the group according to issue of open – end. Then, they were analyzed by frequency and in-depth interview collecting data from 9 key informants, the researcher will gather data on the essence of the in-depth interview and then by content analyzed by descriptive interpretation.

The results of the research were Found as follow ;

1) The level of the effectiveness in public service according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality, Wiangchai District, Chiangrai Province . were found that the overall was at the high level ($\bar{X} = 3.54$). When considering in each aspect; Piyavaca: kindly speech, Atthacariya: useful conduct, respectively and Samanattata: even equal treatment, the average were at the highest level ($\bar{X} = 3.56$)

2) The comparison of the level of the effectiveness in public service according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality, Wiangchai District, Chiangrai

Province, was hypothesis tested by analyzing in aspects of individual factors consist of gender, age, educational background, monthly income and occupation, it is found that gender no significant different. was mean rejected the hypothesis While difference age, educational background, monthly income and occupation were different statistically significant at the 0.05 level, which is accepted the hypothesis.

3) The problem, obstacle, and the suggestion about the effectiveness in public service according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality that, in the of Dana aspect: generosity about road maintenance problem, was dilapidated, narrow ,curved of the route, should improve, raise of dilapidated the route, in the Piyavaca aspect: kindly speech, should don't keep their word on their agreements with people. and solve delay solution, should permit people to share opinions and keep their word on their agreements with people. In the Atthacariya aspect : respectively about delayed administration of projects of Sub-District Municipality, should take care and sacrifice, should not ignore, and In the Samānattatā aspect: even equal treatment, about road maintenance problem, should service impartially and equally.

4) The development guidelines for the effectiveness in public service according to Saṅgahavatthu IV of Wiangnua Sub-District Municipality, It was found that officer Sub -District Municipality should dedicated strength and inner strength, intelligence to help or service public. As well as, explain to delayed some problems and obstacles of service public. by using sweet language, polite, courtesy, smiling, patience with clarification on a few issues that people do not understand. To explain the reasons for the success in thoroughly and equality serving the public, shouldn't be indifferent for budgets in support projects and activities for benefit of people. by using people participle And dedication in consistently work without discrimination.

Keyword: Effectiveness, Saṅgahavatthu

๑. บทนำ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๒ เป็นต้นมา การถ่ายโอน ๒๔๕๑ ภารกิจจากหน่วยงานราชการส่วนกลาง จำนวน ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างและให้มีความใกล้ชิดกับประชาชน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการในท้องถิ่นมากขึ้น โดยให้มีความเป็นอิสระ (autonomous) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ โดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน หลักสำคัญในการกระจายอำนาจ ในหมวด ๕ แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยมีใจความสำคัญ มาตรา ๗๘ (๕) รัฐให้ความสำคัญในการจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและสนองความต้องการของประชาชน

ความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหลักแล้ว การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาล และกลไกของรัฐอันจะเป็นผลดีต่อสังคมโดยรวม^๑

จากอดีตที่ผ่านมา การบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ จากผลการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์การพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนาในอนาคตของท้องถิ่น ด้วยเทคนิค SWOT ANALYSIS พบว่า อุปสรรค ได้แก่ กฎ ระเบียบของภาครัฐมีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาส่งผลกระทบต่อการพัฒนา, ข้อจำกัดด้านกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติทำให้การดำเนินงานบางกิจกรรมไม่สามารถกระทำได้, บุคลากรท้องถิ่นมีขีดความสามารถที่จำกัดส่งผลกระทบต่อพัฒนาท้องถิ่น และงบประมาณที่รัฐจัดสรรในการพัฒนาตำบลมีปริมาณค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนพื้นที่ในความรับผิดชอบที่ค่อนข้างมาก^๒ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ว่ามีความรู้ ความเข้าใจในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มากน้อยเพียงใด และศึกษาวิธีการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มาช่วยพัฒนาในการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งเป็นการปลูกฝังคุณธรรมในการบริการสาธารณะให้กับผู้บริหารและประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

^๑ปรัชญา เวสารัชช, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมท(ไทยแลนด์), ๒๕๔๐), หน้า ๖-๘.

^๒เทศบาลตำบลเวียงเหนือ, การวิเคราะห์ศักยภาพตำบลเวียงเหนือ, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.wiangnue.go.th/data.php?menu_id=86 [๑ ก.ย.๒๕๕๘].

๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการบริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

๔. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

๓. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจก แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๗๐ คน และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ รูป/คน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่า เอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิจัยเชิงคุณภาพได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๔. สรุปผลการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐ และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๖, S.D. = ๐.๖๗๑) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง, ด้านปิยวาจา, ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก ดังรายละเอียดดังนี้

๑) **ด้านทาน** พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ด้านทานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.535) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.753) ในข้อที่ว่า เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการกับหน่วยบริการด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.803) ในข้อที่ว่า ท่านได้รับประโยชน์จากการลงทุนประเภทเงินทุนหมุนเวียนและอาชีพเสริมที่ทางเทศบาลได้จัดสรรให้

๒) **ด้านปิยวาจา** พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ด้านปิยวาจาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.467) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.650) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.654) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลรักษาคำพูด ถือคำสัตย์อันจะทำให้ประชาชนเกิดศรัทธา

๓) **ด้านอรรถจริยา** พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ด้านอรรถจริยาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.472) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.635) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.663) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ

๔) **ด้านสมานัตตตา** พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงเหนือ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ ด้านสมานัตตตา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.440) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.654) ในข้อที่ว่า ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลเป็นอย่างดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.726) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลจัดระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วเป็นธรรม

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ผลการทดสอบสมมติฐาน จำนวน ๕ สมมติฐานซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนสมมติฐานประกอบด้วยตัวแปรต้นคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และอาชีพ พบว่า แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0๑

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ คือ ด้านงาน เกี่ยวกับปัญหาการดูแลบำรุงรักษาดูแลยังไม่ดีพอ เส้นทางโค้งแคบ ชำรุด ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรปรับปรุง ดูแลเอาใจใส่เส้นทางที่ชำรุดเสียหาย, ด้านปัญหาเกี่ยวกับปัญหาเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่สามารถปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาในบางเรื่องที่ได้ตกลงรับคำกับประชาชนไว้ และแก้ไขปัญหาล่าช้า ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมเสนอแนะปัญหา ความต้องการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น รักษาสัญญาตลอดถึงต้องชี้แจงปัญหาข้อเท็จจริงกับประชาชนให้เข้าใจ, ด้านอัตรการเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลล่าช้า ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรดูแลเอาใจใส่ ไม่นิ่งดูดาย เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับปัญหาเส้นทางสัญจร ไม่ได้รับการปรับปรุงดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๕. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- ๑) ควรศึกษาหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาในการบริการสาธารณะ
- ๒) ควรศึกษามุมมองของเจ้าหน้าที่และพนักงานกับประชาชน เพื่อให้เห็นความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป
- ๓) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทราบแนวคิดใหม่หรือเสริมสร้างหลักการมีส่วนร่วมสำหรับนำมาปรับใช้ในการบริการสาธารณะต่อไป
- ๔) ควรศึกษาประสิทธิผลในการบริการสาธารณะของเทศบาลอื่นๆ ที่มีปัจจัยในด้านต่างๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งเป็นการมองการบริการสาธารณะรอบด้านมากขึ้น
- ๕) ควรนำวิทยานิพนธ์ชิ้นนี้ไปบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลเวียงเหนือ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

บรรณานุกรม

ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), ๒๕๕๐.
เทศบาลตำบลเวียงเหนือ, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๖-๒๕๖๐, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.wiangnue.go.th/data.php?menu_id=86 [๑ ก.ย.๒๕๕๘]