



พฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุ
ของเทศบาลตำบลจี้วังงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์
The People Behavior Service Accordance With Sanghahavattus
Of Ngewngam Sub-District Municipality, Uttaradit Province

พระณัฐพงศ์ คุณงกโร (ศรีเมือง)*

PhraNuttapong Kunangkaro (Srimueang)

พระมหาศุภกิจ สุจกิจใจ, ดร., อาจารย์ ดร.ธาดา เจริญกุล**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามจากประชาชนจำนวน ๙,๐๕๒ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๓ คน และด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๐ รูป/คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาความเรียงประกอบเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

๑. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจี้วังงาม มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของ

* นิธิปริญญโท รหัสนิสิต ๕๗๐๘๔๐๕๐๓๕ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (ศูนย์บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, ๒๕๕๙).

** อาจารย์ควมวิทย์นิพนธ์

เทศบาลตำบลจี้วงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๔๔, S.D. = ๐.๕๙) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านปิยวาจา ($\bar{X}$ = ๓.๔๗, S.D. = ๐.๖๑) และด้านสมานัตตตา ($\bar{X}$ = ๓.๔๗, S.D. = ๐.๖๑) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงได้แก่ ด้านทาน ($\bar{X}$ = ๓.๔๖, S.D. = ๐.๖๖) และด้านอรรถจริยา อยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๓๖, S.D. = ๐.๖๖)

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้วยการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านเพศ และรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วงาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านทาน อยากให้บุคลากรมีการให้การช่วยเหลือที่รวดเร็วทันถ่วงที หมั่นลงพื้นที่สำรวจความเดือดร้อนของประชาชน ด้านปิยวาจา อยากให้มีการเร่งสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในเทศบาลด้วยการอบรมในเรื่องการให้บริการ การพูดคุยกับประชาชน และมีกิจกรรมในการดึงประชาชนมาร่วมแสดงความคิดเห็นด้วย ด้านอรรถจริยา ควรลงพื้นที่ไปดูความเป็นอยู่ของประชาชน เร่งซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้ความสำคัญในประโยชน์ส่วนรวมให้มากกว่าส่วนตัว และด้านสมานัตตตา ควรมีการจัดอบรมเพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงาน การให้บริการ เพื่อความชัดเจนในการให้บริการกับประชาชน และนำข้อเสนอของประชาชนมาปรับปรุงในงานการให้บริการของบุคลากรในเทศบาล

๔. ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุ ด้านทาน, ด้านปิยวาจา, ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา มีความพอใจในการให้บริการของบุคลากรและสามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการของบุคลากรต่อไป

คำสำคัญ : การให้บริการ, สังคหวัตถุ

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study the people behavior service accordance with Sanghahavattthu of Ngewngam sub-district municipality, Uttaradit province. 2) to compare the people behavior service accordance with Sanghahavattthu of Ngewngam sub-district municipality, Uttaradit province. 3) to study the problems and suggestions of people behavior service accordance with Sanghahavattthu of Ngewngam sub-district municipality, Uttaradit province. 4) to study development process of people behavior service accordance with Sanghahavattthu of Ngewngam sub-district municipality, Uttaradit province.

This research was conducted by the Mixed Method Research, The population were 9,052 people, by using proportional multi-stage random sampling, sample group hypothesis of Taro Yamane 383 people by using proportional multi-stage random sampling, and differentiates the dual average with Least Significant Difference: LSD. The quantitative research, corrective data by interview 10 key informants were the data was analyzed by descriptive interpretation

The Findings of this research as follows:

1. The opinion level of the people behavior service accordance with sanghahavatthu of Ngewngam sub-district municipality, uttaradit province. found that people in Ngewngam sub-district municipality and opinion overall at medium level ($\bar{X}=3.44$, S.D. = 0.59). When considering each at a medium level on all sides. Whose averages were sorted from the highest to the lowest Piyavaca ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.61) and Samanattata ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.61) Dana ($\bar{X}=3.46$, S.D.=0.66) and least one level ($\bar{X}=3.36$, S.D.=0.66) Atthacariya
2. The comparison of opinion to the people behavior service accordance with Sanghahavatthus of Ngewngam sub-district municipality, uttaradit province, hypothesis test by analyzing differences by personal factors, including sex, age, background education, occupation and monthly income that gender and monthly income was no different. It rejects the hypothesis but age, education background, occupation was different accept the hypothesis
3. The study problems and suggestion to the people behavior service accordance with Sanghahavatthus of Ngewngam sub-district municipality, uttaradit province. Dana, they would like personnel to help immediately and survey unhappynen of people. Piyavaca, would like to train about service, talking with people and activity to give people for brain storming. Atthacariya, should go to see people's life, repair the broken road and pay attention to social interest that private interest. Samanattata, should train personnel to understand service for people and bring comment of people to improve for municipality's service.
4. The interviews important information on the people behavior service accordance with Sanghahavatthus, The Dana, Piyavaca, Atthacariya, and Samanattata There was satisfaction in the service of people and can be used as a guide in the development of service of the personnel.

Keywords : Service, Sanghahavatthus

๑. บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ นั้นเปรียบเสมือนกฎหมายแม่บทที่มีลักษณะเป็นการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นไทยและมีการบัญญัติมาตราต่างๆอย่างเป็นรูปธรรมรวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่การให้บริการสาธารณะแก่สังคมและชุมชน การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งให้ส่วนราชการต่างๆขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับราชการ^๑

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ก็ให้ความสำคัญกับการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา ๒๘๑ ภายใต้บังคับมาตรา ๑ รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา ๒๘๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจโดยทั่วไปในการดูแลและจัดหาบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย^๒

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ เป็นต้น เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของข้าราชการ การบริการงานของส่วนราชการ เป็นการบริการที่สามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

เทศบาลตำบลจี้วังงามได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๕ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ปัจจุบันมีที่ทำการ

^๑ กรมการปกครอง, **กองงานวิจัยและประเมินผล**, “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศบาลบาล, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓

^๒ สถาบันพระปกเกล้า, **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐**, พิมพ์ครั้งที่ ๖, กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๒

ตั้งอยู่ ณ บ้านจี้วังาม เลขที่ ๒๑๔ หมู่ ๔ ตำบลจี้วังาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิถี^๓ มีจำนวนประชากร ๙,๐๖๑ คน ๓,๕๐๗ ครัวเรือน แยกเป็นประชากรชาย ๔,๓๙๒ คน ประชากรหญิง ๔,๖๖๙ คน ประชากรส่วนใหญ่่นับถือศาสนาพุทธ วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดตั้งเทศบาลคือต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง แต่ในด้านกาพัฒนาจัดการด้านบริการแก่ประชาชนยังมีปัญหาอยู่หลายประการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ ฯลฯ ด้านอาคารสถานที่ เช่น การจัดสถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและไม่ชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังมีปัญหาอยู่เหมือนกัน เช่น แก้วน้ำร้อนไม่เพียงพอ เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่นๆ ของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่นับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตรประจำวันได้หลายอย่างโดยเฉพาะการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริม สนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ^๔

๑. ทาน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ นุ่มนวล ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สนิทสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือ กิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยมีแนวความคิดและความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิถี ซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ว่ามีอะไรบ้าง และอะไรคือมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการ

^๓ เทศบาลตำบลจี้วังาม, เกี่ยวกับเทศบาลตำบลจี้วังาม, (ออนไลน์), แหล่งที่มา : http://www.ngew-ngam.go.th/ab_ngewngam.php?n_id=1&action=view (๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘)

^๔ เทศบาลตำบลจี้วังาม, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๘, (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.ngew-ngam.go.th/plan_list1.php (๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘)

^๕ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิตร พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐

ให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและเพื่อการพัฒนาสืบต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังม อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังม อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังม อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุของเทศบาลตำบลจี้วังม อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

๓. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิในการเลือกตั้ง และอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลจี้วังม อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ จากจำนวนทั้งสิ้น ๙,๐๕๒ คน ได้กลุ่มตัวอย่าง ๓๘๓ คน โดยการคำนวณใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling)

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) ประกอบบริบทและประมวลผลเข้าด้วยกัน รวมทั้งใช้แนวคิดจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนในการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นภาพรวมในการวิจัย

ก.เชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับการบริการภายในเทศบาลตำบลจี้วาม และมีอายุ ๑๘ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่มีสิทธิในการเลือกตั้งและอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลจี้วาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน ๙,๐๕๒ คน^๖

ข. เชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๐ รูป/คน

๔. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจี้วามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสัจจัตถ์ของเทศบาลตำบลจี้วาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๗$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับ ได้แก่ บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ($\bar{X} = ๓.๗๑$) รองลงมาคือ บุคลากรให้การปฏิบัติตนกับประชาชนทุกระดับอย่างเสมอภาคกัน เช่น เกษตรกร ช่างราชการ ผู้พิการ เป็นต้น ($\bar{X} = ๓.๕๐$) และที่น้อยที่สุดคือ บุคลากรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมเสนอแนวคิดในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = ๓.๓๘$) ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของบุคลากรตามหลักสัจจัตถ์ของเทศบาลตำบลจี้วาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ดังคำกล่าวที่ว่า บุคลากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน^๗ จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในเทศบาลนั้นมีการแต่งกายมาทำงานด้วยเครื่องแบบที่เอี่ยมสะอาด เหมาะกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างยิ่ง แลดูเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวไว้ว่า มีการให้บริการที่มีมาตรฐาน มีความยืดหยุ่นในการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม^๘ จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อประชาชนมาใช้บริการ บุคลากรในเทศบาลมีการปฏิบัติตนอย่างมีมาตรฐาน ให้บริการด้วยความเป็นธรรม มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีความยืดหยุ่นอยู่ในตัว เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้สึกที่ดีๆในการมาใช้บริการในแต่ละครั้ง อีกทั้งยังแสดงออกซึ่งความพร้อมของหน่วยงานในการทำงานด้านบริการอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวไว้ว่า วางตัวเป็นกลางดี ให้ความเท่าเทียมเสมอภาคกับประชาชนผู้มาขอรับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าประชาชนประเภทไหนๆ^๙ จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การปฏิบัติตัวของบุคลากรในเทศบาลนั้นให้ความเสมอภาคในการ

^๖ เทศบาลตำบลจี้วาม, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๘, (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.ngew-ngam.go.th/plan_list1.php (๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘)

^๗ สัมภาษณ์ นางประนอม มิ่งขวัญ ช่างตัดเย็บเสื้อผ้า, ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

^๘ สัมภาษณ์ พระสุทธิพงษ์ ฐิติโสโธ ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดศรีธาราม, ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

^๙ สัมภาษณ์ ร้อยตรีทรวง นาพันธ์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๕, ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

บริการ ไม่ว่าประชาชนจะมีอาชีพอะไร อายุเท่าไร เพศใดก็ตาม ทางเทศบาลยังคงให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันเสมอ วางตัวเป็นกลางไม่มีการเอนเอียงแม้จะเป็นปัญหาที่ใหญ่ หรือเล็กน้อยก็ตามที่ วางตัวได้เหมาะสมกับการเป็นบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวว่า การเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชน ยังมีการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกันอยู่บ้างแต่ถือว่าดีขึ้นจากเมื่อก่อนมาก^{๑๑} จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของบุคลากรในเทศบาลนั้นมีความลำเอียงอยู่บ้าง อันเนื่องมาจากความสนิทสนมกัน หรือความที่เป็นคนรู้จักกับบุคลากรมาก่อน ทำให้อาจมีการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมเสมอภาค แต่จะเห็นได้ว่าการพัฒนาที่ดีขึ้นมาก มีความเป็นระเบียบ มีมาตรฐานในการให้บริการต่อประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียมกันไม่มีความเอนเอียงอีกต่อไป

๕. ข้อเสนอแนะ

- ๑) ควรนำหลักสังกัดวัตถุ ๔ มาปรับใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน
- ๒) บุคลากรในเทศบาลควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพในการบริการที่ดียิ่งขึ้น
- ๓) บุคลากรในเทศบาลควรมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ แม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ
- ๔) บุคลากรในเทศบาลควรมี ขั้นตอน และวิธีการทำงานด้านการบริการให้สอดคล้องกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย:

(๑) หนังสือ

กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศาภิบาล, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓
สถาบันพระปกเกล้า, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, พิมพ์ครั้งที่ ๖, กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๒

(๒) วิทยานิพนธ์/ภาคินิพนธ์/รายงานวิจัย:

พระบัณฑิตฐ์ ปติภูโฐ (ย้อยชา), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายแสงชัย ปือกหลง ธุรกิจเวที และเครื่องเสียง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

(๓) สื่ออิเล็กทรอนิกส์/เว็บไซต์:

เทศบาลตำบลจี้วังงาม, เกี่ยวกับเทศบาลตำบลจี้วังงาม, (ออนไลน์), แหล่งที่มา : http://www.ngew-ngam.go.th/ab_ngewngam.php?n_id=1&action=view (๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘)

เทศบาลตำบลจี้วังงาม, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๘, (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.ngew-ngam.go.th/plan_list1.php (๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐

(๔) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ นางประนอม มิ่งขวัญ ช่างตัดเย็บเสื้อผ้า, ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สัมภาษณ์ พระสุทธิพงษ์ ฐิตินิโธ ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดศรีธาราม, ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สัมภาษณ์ ร้อยตรีทรวง นาพันธ์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๕, ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สัมภาษณ์ นายแสงชัย ปือกหลง ธุรกิจเวที และเครื่องเสียง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙