

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบลและกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ^๑ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกเป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้า สาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่นและด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น^๒ เป็นต้น

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้ สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น ๒ ระดับ คือ ปัญหาการจัดการบริการสาธารณะ

^๑ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกฤษฎีกา, ๒๕๔๒), หน้า ๕-๙.

^๒ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐), หน้า ๑-๖๘.

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น^๓ ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ถึงปัจจุบันที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง^๔ ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐมีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้า หรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

^๓ รศนธ์ รัตนเสริมพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน้าที่ ๘-๑๕, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๗), หน้า ๑๕-๕ – ๑๕-๑๒.

^๔ วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, ๑๕ ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย, (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น, ๒๕๕๘), หน้า ๓๙-๔๔.

และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น^๕ อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น^๖ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมเพื่อการสนับสนุนการให้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะหลักสาราณียธรรม คือ ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน เป็นหลักการอยู่ร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย ๑) เมตตาทายกรรม ทำต่อกันด้วยเมตตา ๒) เมตตาจารกรรม พูดต่อกันด้วยเมตตา ๓) เมตตาโมกกรรม คิดต่อกันด้วยเมตตา ๔) สาธารณโภคี ได้มาแบ่งกันกินใช้ ๕) สีสสามัญญตา ประพฤติให้ดีเหมือนเขา และ ๖) ฎฐีสสามัญญตา ปรบความเห็นเข้ากันได้^๗ หลักสาราณียธรรมนี้จึงเป็นหลักธรรมที่สามารถช่วยสนับสนุนการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิผลเกิดประโยชน์แก่ประชาชนสูงสุด ซึ่งหลักในการปกครองตามหลักสากลเปรียบได้กับหลักธรรมาภิบาลซึ่งเป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับเพื่อให้การบริหารงานเกิดประสิทธิผลสูงสุดเช่นกัน

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตั้งอยู่ในเขตท้องถิ่นอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะตามกฎหมายกำหนด แต่ด้วยเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีผู้ประกอบการและประชาชนจำนวนมาก จึงมีปัญหาอันหลากหลายที่เกิดขึ้น อาทิ ปัญหาจากการจัดการขยะมูลฝอยรวมทั้งขยะที่ถูกทิ้งลงทางน้ำ ส่งกลิ่นเหม็นและอุดตันทางระบายน้ำ ปัญหาไฟฟ้าส่องแสงทางที่เสียหายบ่อย ปัญหา น้ำประปาไม่ไหล รวมถึงมลภาวะทางอากาศจากมูลสัตว์เลี้ยง มลภาวะทางเสียงจากการประกอบการร้านขายสุรา และการดูแลพื้นที่สาธารณะ สนามกีฬา ฯลฯ

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยการจำแนกตาม

^๕ รศนธ รัตน์เสริมพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๘-๑๕, หน้า ๑๕-๑๓ - ๑๕-๑๔.

^๖ วีระศักดิ์ เครือเทพ, เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๓-๑๔.

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมานุญชีวิต, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ การศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๗), หน้า ๒๓-๒๔.

ปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ เพื่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๓ ปัญหาการวิจัย

๑.๓.๑ ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นอย่างไร

๑.๓.๓ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

๑.๓.๔ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑) ศึกษาจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) คือ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยศึกษาหลักสารานุกรม ๖ ด้าน ได้แก่ ๑) เมตตากายกรรม ๒) เมตตาวจีกรรม ๓) เมตตามโนกรรม ๔) สาธารณโภคี ๕) สีสสามัญญตา และ ๖) ทิฏฐิสามัญญตา และศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน ๘ รูป/คน

๒) ศึกษาจากเอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) ได้แก่ หนังสือ บทความ บทวิจารณ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความทางวิชาการ เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑) ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล รวมถึงหลักสารานุกรม ๖ ด้าน ได้แก่ ๑) เมตตากายกรรม ๒) เมตตาวจีกรรม ๓) เมตตามโนกรรม ๔) สาธารณโภคี ๕) สีสสามัญญตา และ ๖) ทิฏฐิสามัญญตา

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย การบริการสาธารณะ ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านสุขอนามัย ๓) ด้านเศรษฐกิจ ๔) ด้านสังคมและการศึกษา และ ๕) ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๙,๖๑๙ คน พร้อมทั้งสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญ ซึ่งเป็น บุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านหลักธรรมและเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๘ รูป/คน

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดเขตพื้นที่คือ เทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๖ หลักสารณียธรรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการบริการสาธารณสุข ด้วยการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลยางน่อง ที่ประกอบด้วยการกระทำกันด้วยเมตตา ด้วยการกล่าววาจาสุภาพ มีจิตปรารถนาดีต่อกันและแบ่งปันผลประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้ด้วยความเสมอภาค

๑.๖.๒ บริการสาธารณสุข หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน^๔ ประกอบด้วยการบริการ ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ สาธารณูปโภคพื้นฐาน ถนน ไฟฟ้า ประปา สนามกีฬา รางระบายน้ำ ระบบการจัดการขยะ ฯลฯ

^๔ อรรถ ก๊กผล, *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณสุขท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' ๕๑*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๔.

๒) ด้านสุขอนามัย ได้แก่ การป้องกันการระบาดของโรค การตรวจสุขภาพฟรีให้แก่ประชาชน การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่อ ฯลฯ

๓) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การส่งเสริมการประกอบธุรกิจ การจัดอบรมอาชีพแก่ประชาชน

๔) ด้านสังคมและการศึกษา ได้แก่ การส่งเสริมให้ชุมชนมีความรักความสามัคคี การจัดสถานศึกษาที่มีมาตรฐานและเพียงพอต่อประชาชน

๕) ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมกิจกรรมทางพระพุทธศาสนา และการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี

๑.๖.๓ บุคลากร หมายถึง ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลยางน้ำ อำเภอสรรค จังหวัดเชียงใหม่

๑.๖.๔ สารานุกรม หมายถึง ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ๖ ประการ ได้แก่

๑) เมตตากายกรรม หมายถึง ทำต่อกันด้วยเมตตา แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่าง ๆ โดยเต็มใจ แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒) เมตตาวจีกรรม หมายถึง พูดต่อกันด้วยเมตตาช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์สั่งสอนหรือแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓) เมตตามโนกรรม หมายถึง คิดต่อกันด้วยเมตตาตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดีมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔) สาธารณโภคี หมายถึง ได้มาแบ่งกันกินใช้แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๕) สีลสามัญญตา หมายถึง ประพฤติให้ดีเหมือนเขามีความประพฤติสุจริตดีตามรักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๖) ทิฐิสามัญญตา หมายถึง ปรับความเห็นเข้ากันได้เคารพฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกันตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ ยึดถืออุดมคติหลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรม กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๗.๔ ทำให้ทราบแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๑.๗.๕ ได้องค์ความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่