

การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
THE COMMUNITY DEVELOPMENT IN ACCORDANCE WITH SANGHAVATTHU IV OF
RATCHATHEWI OFFICE, BANGKOK

พระพีระ กุสโล

Phra Bira Kuslo

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

E-mail: cosu14_@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 13 พฤษภาคม 2562

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 25 พฤษภาคม 2562

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 25 พฤษภาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดยการใช้วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรกลุ่มตัวอย่างประชาชนสำนักงานเขต 398 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัย พบว่า 1) การศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.65 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ คือ ด้านสมานัตตตา ด้านอัตถจริยา ด้านปิยวาจา และด้านทาน 2) ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร การพัฒนาชุมชนในด้านทาน การแบ่ง

กระจายประสานงานของเจ้าหน้าที่ และชุมชนมีการปฏิบัติต่อกันอย่างสม่ำเสมอ เพียงพอทำให้การประสานงานในการพัฒนาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น การพัฒนาชุมชนในด้านปิยวาจา การให้ความรู้กับชุมชนอย่างมีประโยชน์แก่ประชาชนด้วยความจริงใจ ทำให้การประสานงานในการพัฒนาต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตราชเทวี เจ้าหน้าที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการปฏิบัติต่อชุมชนได้ดีเพียงพอ ทำให้การประสานงานต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น การบำเพ็ญประโยชน์แก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะได้รับการร้องขอหรือไม่ก็ตาม มีการปฏิบัติต่อประชาชนมากพอ ทำให้ไม่เป็นอุปสรรคในการรับรู้ข้อมูลของประชาชนในชุมชน การพัฒนาชุมชนในด้าน สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ว่าจะเป็นในด้านการพัฒนาชุมชน หรือเรื่องส่วนตัว มีการปฏิบัติต่อชุมชนอย่างเสมอภาคโดยไม่เหลื่อมล้ำกัน การบริหารจัดการงานในทุก ๆ ด้านมีความสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นในด้านการพัฒนาชุมชน

คำสำคัญ : การพัฒนาชุมชน, หลักสังคหวัตถุ 4, สำนักงานเขตราชเทวี

ABSTRACT

The main objectives of this research were: i) to study the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok, ii) to study the attitude of the public towards the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok, and iii) to study the problems, obstacles and suggestions in the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok. The mixed research method was employed in this study by using Quantitative and Qualitative Research techniques. The research was conducted by using a Survey method including questionnaires collected by using a sampling population of 398 in the Office and analyzed by using Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation (S.D.). In the other hand, the data gathered from 5 key informants by in-depth interview were analyzed by using Content Analysis technique.

The findings of this study were concluded as follows: 1. The overall level of the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok was found at the good. Having been considered in each aspect, all were noticed at good levels ranging from the most to the least in terms of mean values like Samanattata, Atthacariya, Piyavaja and Dana aspects, respectively. 2. Regarding to the comparison of the opinions on community development in accordance with Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's Office, Bangkok, being classified by personal factors, it was found no significant differences. 3. With regard to the problems, obstacles and suggestions in the community development in accordance with the Sangahavatthu IV of the Ratchathewi's

Office, Bangkok, the study revealed that community development in the review of distribution of official's coordination and communities were performed well enough. The coordination of developments was smooth as it should be in the Ratchathewi's office. Assistant Secretary for Community representatives was sufficient to perform for coordinated tasks, the community service, including feedback information whether it was requested as it was still performed good, not lead to obstacles on the perception of people in the community development as in Samanattata aspect, that is to be consistent or has behaved consistently, no discrimination for performance whether in the field of community development or personal matter. Besides, some aspects of management were of consistency in the field of community development.

Key Words : Community Development, Sangahavatthu Iv, Ratchathewi's Office

1. บทนำ

การปกครองระบอบประชาธิปไตยในทุก ๆ รัฐบาลมีแนวคิดส่งเสริมให้ชุมชนได้เข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในชุมชนเกิดความสนใจเข้าใจสภาพแวดล้อมของสังคมชุมชนรอบด้านเกิดการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐบาลกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบายทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งต่อไป (กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครองสถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศาภิบาล, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2533, หน้า 7)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งของประชาชนดังนั้นรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีทุกด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอดเช่นเดียวกันประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของประเทศในระบอบประชาธิปไตยประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐดังนั้นรัฐจำเป็นต้องให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขันยุคข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนแข่งกับภาคเอกชนทุกด้านหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นผู้เลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชน

กับข้าราชการข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์รวมเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 9 ล้านคน ครอบคลุมพื้นที่ 1,568.737 ตารางกิโลเมตร สังคมของกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของปัญหาที่สลับซับซ้อนต่างจากสภาพทั่วไปของจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย มีลักษณะการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบมหานคร (METROPOLITAN) ซึ่งเป็นรูปแบบขนาดใหญ่มีภารกิจสำคัญ คือ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสำนักงานเขตแบ่งเป็น 50 เขต มีการจัดโครงสร้างของแต่ละสำนักงานเขตเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน โดยแบ่งกิจกรรมการให้บริการ เป็น 2 ส่วน ได้แก่ งานที่เกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะกิจพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 6 ให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีระเบียบบริหารตามพระราชบัญญัตินี้ และในมาตรา 7 ที่ว่าให้แบ่งพื้นที่การบริหารงานกรุงเทพมหานครออกเป็น เขต และแขวง จากโครงสร้างการบริหารงานในลักษณะดังกล่าว ส่งผลให้สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงและมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด จะเห็นว่าสำนักงานเขตมีหน้าที่และรับผิดชอบครอบคลุมกว้างขวาง โดยพิจารณาจากการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนราชการที่เป็นงานหลัก หรืองานประจำ เช่น งานทะเบียน งานปกครอง งานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานรายได้ งานรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะงานโยธา และงานเทศกิจ เป็นต้น โดยที่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรุงเทพเป็นผู้ปฏิบัติงาน ส่วนราชการที่เป็นงานฝาก ได้แก่ งานที่ส่วนราชการส่วนกลางส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำ และปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต เพื่อให้บริการประชาชนเช่นกัน แต่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมิได้สังกัดกรุงเทพมหานคร เช่น งานสถิติ งานสรรพากรและงานแรงงาน เป็นต้น เขตราชเทวีเป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพกลาง สภาพโดยทั่วไปเป็นแหล่งการค้า การบริการ และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของฝั่งพระนคร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ การปกครองต่าง ๆ เรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตพญาไทและเขตดินแดง มีคลองสามเสนเป็นเส้นแบ่งเขต ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตห้วยขวาง มีถนนโอศก-ดินแดงเป็นเส้นแบ่งเขต ทิศใต้ ติดต่อกับเขตวัฒนาและเขตปทุมวัน มีคลองแสนแสบเป็นเส้นแบ่งเขต ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตดุสิต มีทางรถไฟสายเหนือเป็นเส้นแบ่งเขต

พื้นที่เขตราชเทวีเดิมมีฐานะเป็นตำบล 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลทุ่งพญาไท ตำบลถนนพญาไท ตำบลถนนเพชรบุรี และตำบลมักกะสัน ซึ่งเกิดจากการยุบรวมตำบลเล็ก ๆ เข้าด้วยกัน ขึ้นอยู่กับอำเภอดุสิต และต่อมาในปี พ.ศ.2509 จึงได้ย้ายมาขึ้นกับอำเภอพญาไท เมื่อปี พ.ศ.2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติจัดตั้งกรุงเทพมหานครขึ้นแทนที่นครหลวงกรุงเทพมหานครซึ่งเกิดจากการรวมกันของจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรี อำเภอพญาไทเปลี่ยนฐานะเป็นเขตพญาไท ตำบลต่าง ๆ ในท้องที่จึงมีฐานะเป็นแขวง ต่อมาในท้องที่เขตพญาไทมีความเจริญและมีผู้คนหนาแน่นขึ้น เพื่อประสิทธิภาพในการปกครอง การบริหารราชการ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ.2532 กระทรวงมหาดไทยจึงมีประกาศให้แบ่งพื้นที่ 4 แขวงทางทิศใต้ของเขตพญาไทจัดตั้งเป็น เขตราชเทวี จนกระทั่งในปี พ.ศ.2536 ได้มีการจัดตั้งเขตดินแดงขึ้นโดยนำพื้นที่บางส่วนของแขวงมักกะสันไปรวมด้วย เขตราชเทวีแบ่งหน่วยการปกครองย่อยออกเป็น 4 แขวง ได้แก่ ทุ่งพญาไท ถนนพญาไท ถนนเพชรบุรี และมักกะสัน (หนังสือคู่มือประชาชน สำนักงานเขตราชเทวี, หน้า 8)

ปัญหาด้านการพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านเศรษฐกิจสังคมและคุณภาพชีวิต ปัญหาในเบื้องต้นน่าจะเป็นปัญหาเหล่านี้ เช่น การขาดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายในชุมชน เด็กและเยาวชนในชุมชนขาดแคลนทุนการศึกษา ประชากรแฝงจำนวนมาก ทำให้เกิดการขาดสำนึกรักถิ่น ชาติความร่วมมือในการพัฒนา สภาพครอบครัวแตกแยก ขาดความอบอุ่นในครอบครัวมีคนยากจนมากอาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง รายได้เฉลี่ยน้อย เป็นต้น การดำเนินชีวิตประชาชนขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

ในทางพระพุทธศาสนาได้มีคำสอนมากมายที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตในทุกๆระดับไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล มีคำสอนที่สอดคล้องหรือเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินชีวิตในทุกๆระดับชั้นและคำสอนทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการนั้นในทางพุทธศาสนามีคำสอนหมวดหนึ่งที่เรียกว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา
2. ปิยวาจา พูดจาแบบเป็นมิตรไมตรีต่อกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
3. อัตถจริยา ทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม
4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ 82, กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, 2550, หน้า 25)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาชุมชน โดยมีการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาคือหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตราชเทวี เพื่อเป็นการพัฒนาชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นฐานข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mix Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

4. รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบเป็นแบบผสม (Mixed Methodology Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 ท่าน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กำหนดพื้นที่ในการศึกษาไว้เฉพาะสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยเป็นพื้นที่ที่ให้ในการศึกษาวิจัยโดยตรง ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่จำนวน 73,154 คน (หนังสือคู่มือประชาชน เขตราชเทวี ข้อมูลของวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2556) และกำหนดโดยวิธีการเปิดตารางสุ่มตัวอย่างสูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ ปรากฏได้กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างจำนวน 398 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพรรณนาระดับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff')

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (In-Depth Interview) และจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

6. ผลการวิจัย

จากการวิจัย สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้ที่มิวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าพนักงานของรัฐ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

2. การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

1. **ด้านทาน** ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.62

2. **ด้านปิยวาจา** ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.61

3. **ด้านอัตถจริยา** ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.69

4. **ด้านสมานัตตา** ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.70

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ผลทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เพศ		✓
2. อายุ		✓
3. สถานภาพ		✓
4. การศึกษา		✓
5. อาชีพ		✓
6. รายได้		✓

7. อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ กล่าวถึงการศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

จากการศึกษาการศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

จากการอภิปรายผลพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการด้านให้คำปรึกษาประสานงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาค ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ธรรมธร ธงชัย (ธรรมธร ธงชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัด

ระยองตามหลักสังคหวัตถุ 4”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554) ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ 4 “ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน

1. ด้านทาน

ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านทาน คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตราชเทวี มีความรู้ มีความสามารถในการเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และส่งเสริมประชาชนทำกิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก 3.62

2. ด้านปิยวาจา

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ 3.61 ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราชันย์ ธงชัย, พันโท ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (พันโท ราชันย์ ธงชัย, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2551)

3. ด้านอรรถจริยา

การวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านอรรถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก 3.69

4. ด้านสมานัตตตา

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อทุก

คนเท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลาย โดยไม่คำนึงถึงฐานะ แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 นั้นอยู่ในระดับมาก ประชาชนตัดสินใจยอมรับในการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตราชเทวี ด้านสมานัตตตตอยู่ในระดับมาก 3.70 ซึ่งตรงกับงานวิจัยของวาสนา นักเพชร ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในระดับความพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านสถานที่และความปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งทุกด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านการบริการอย่างถูกต้องและด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง (วาสนา นักเพชร, "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2549)

บรรณานุกรม

หนังสือและเอกสารทั่วไป

กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล. (2533). **เจ้าหน้าที่ปกครองสถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

สำนักงานเขตราชเทวี. (2556). **หนังสือคู่มือประชาชน เขตราชเทวี**. ข้อมูลของวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2556.

วิทยานิพนธ์

ธรรมธร ธงชัย. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ 4**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พันโท ราชนันท์ ธงชัย. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วาสนา นักเพชร. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.