

ความเป็นธรรมในบริการที่ให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในตำบลบ้านหลวง

Service Equity for People of Different Ethnic Groups in Tambon Banlaung.

วรินทร์ธร กุญสอน*

WarinThorn Kunsorn

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

This research was a study of service equity for people of different ethnic groups in Tambon Ban Luang. Data were collected by interview with local residents and Karen and Hmong tribes people living in the area.

This study found that the ethnic groups have expectations for service across five dimensions: (1) Public utilities; (2) Education; (3) Health and environment; (4) Welfare and social services; and (5) Taxes. The Karen and Hmong felt that the services across these five areas should be expanded to cover the entire area of the Tambon, and improve the quality of the services. All three groups of respondents felt that there was inequity of services and allocation of budget across villages with ethnic minorities. The coverage and quality of services in these five areas was lower for Karen and Hmong than for the other residents. The local non-ethnic minority residents felt that the services of the local administrative organization were convenient, efficient, and achieved good coverage, but felt there were areas that needed improved quality.

Keyword : Equity, People of Different Ethnic Groups

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาถึงความเป็นธรรมในบริการที่ให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้จากสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายอันได้แก่ คนพื้นเมือง คนกะเหรี่ยง และคนม้งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเดียวกันคือเทศบาลตำบลบ้านหลวง

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์กัน มีความคาดหวังต่อบริการ 5 ด้าน อันได้แก่ 1) สาธารณูปโภค 2) การศึกษา 3) สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) การจัดสวัสดิการและบริการสังคม และ 5) การชำระภาษี ที่แตกต่างกัน เช่น คนกะเหรี่ยง และคนม้ง มีมุมมองและทัศนคติว่าบริการทั้ง 5 ด้าน ควรขยายการบริการให้ครอบคลุม ทั่วถึงและให้มีคุณภาพที่ดีมากกว่าเดิม ประชาชนทั้งสามชนเผ่ามองว่าตนเองได้รับการปฏิบัติต่อตนเองของเจ้าหน้าที่ไม่เหมือนกัน เกิดความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกันในด้านบริการ เทศบาลตำบลบ้านหลวงไม่มีความเป็นธรรม (inequity) ในเรื่องการจัดสรรงบประมาณไปยังหมู่บ้านที่คนต่างเผ่าพันธุ์อาศัยอยู่ นอกจากนี้ยังพบว่าบริการทั้ง 5 ด้าน ที่ชาวม้งและกะเหรี่ยงได้รับมีอัตราการครอบคลุมที่ต่ำกว่าคนพื้นเมืองและได้รับบริการที่มีคุณภาพต่ำกว่า ในขณะที่เดียวกันคนพื้นเมืองมองว่าบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว กระชับ และครอบคลุมดีแล้วแต่ก็ยังคงต้องการและคาดหวังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปรับปรุงคุณภาพของบริการให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความเป็นธรรม, ความคาดหวัง, (กลุ่มชาติพันธุ์)

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ที่จะต้องบริการประชาชนในพื้นที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบให้ได้รับความพอใจมากที่สุด อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกันประชาชนผู้มาขอรับบริการทุกคน ในลักษณะด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง (ศุภชัย เหลืองแสงทอง, 2532 อ้างถึงใน จักรกริช ดิษยนันทน์, 2543) แต่เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่าย การบริการจึงจะต้องทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ แม้จะไม่ใช่ว่าสิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่สามารถวัดได้ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ (จินตนา บุญบงการ, 2539)

เทศบาลตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีประชากรกลุ่มเป้าหมายได้แก่ คนพื้นเมือง คนกะเหรี่ยง และคนม้ง จำนวน 6 หมู่บ้าน ซึ่งมีความแตกต่างทางด้านเผ่าพันธุ์ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม สภาพภูมิประเทศ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร และการใช้ภาษาที่ต่างกัน แต่อาศัยอยู่ภายใต้เขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดียวกัน จึงทำให้เกิดประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การศึกษาว่า ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบ้านหลวงได้รับบริการทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ สาธารณูปโภค การศึกษา สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การจัดสวัสดิการและบริการสังคม การชำระภาษี ดังกล่าว ว่าเกิดความเท่าเทียมกัน หรือ มีความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกันอย่างไร ไม่มีความเป็นธรรมเพียงใด และมีการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นเหตุผลที่สำคัญทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความเป็นธรรมในบริการแก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในตำบลเทศบาลบ้านหลวง

วัตถุประสงค์

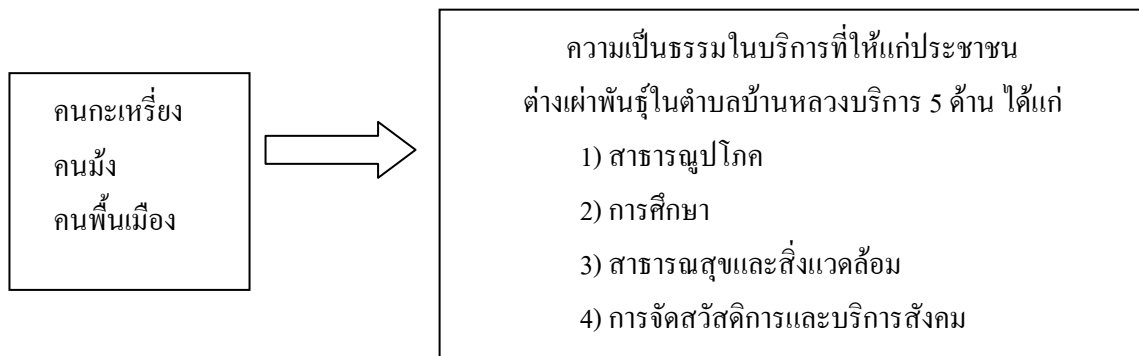
1. เพื่อศึกษาถึงความเป็นธรรมในบริการที่ให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขในเรื่องความเป็นธรรมในบริการที่ให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด**ความหมายและกรอบแนวคิด**

ประชาชนคนไทยทุกคนย่อมมีสิทธิที่ได้รับประโยชน์จากการสาธารณะเท่าเทียมกัน การบริการสาธารณะดังกล่าวนี้ ผู้รับบริการต้องมีความชัดเจนในนโยบายในการบริหารงานเพื่อส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังจะกล่าวได้ตามแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล และการประเมินประสิทธิผลตามองค์กรตามทฤษฎีระบบ (ประยูร กาญจนกุล, 2521 อ้างถึงใน จักรกริช ดิษยนันทน์, 2543) นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทางดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง

ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการงานจะให้หรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millet, J.D. 1954) แต่อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีแนวคิดว่าผู้รับบริการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนยังต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันและหน่วยงานของรัฐต้องให้บริการด้วยความเป็นธรรม ทำให้ได้กรอบแนวคิดที่ปรากฏดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการ ผู้ทำการวิจัยได้เลือกศึกษาพื้นที่ตำบลบ้านหลวง อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีประชากรแตกต่างทางด้านเผ่าพันธุ์ เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริง ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและเกิดการยอมรับยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามตรวจสอบความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงาน และการเข้าพื้นที่หมู่บ้านกลุ่มตัวอย่างทั้งสามชนเผ่า ศึกษาถึงความแตกต่างทางด้านวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ประเพณี ความเชื่อ สภาพภูมิประเทศ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร และการใช้ภาษาท้องถิ่นที่ส่งผลกระทบต่อมุมมอง และความคาดหวังในบริการทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนแต่ละชนเผ่าที่มีความเหมือนหรือแตกต่างกัน รวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาคำตอบ สรุปปัญหาและแนวทางการปรับปรุงให้พัฒนางานบริการทั้ง 5 ด้าน ของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากประชาชน จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ คนพื้นเมือง 2 หมู่บ้าน ร้อยละ 20 คนกะเหรี่ยง 2 หมู่บ้าน ร้อยละ 20 และคนม้ง 2 หมู่บ้าน ร้อยละ 20 คิดเป็นจำนวนทั้งหมด 235 คน ในตำบลบ้านหลวง อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มาสร้างแบบสรุปเพื่อให้ได้ข้อมูลความเป็นธรรมในบริการที่ให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ ในตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า บริการที่เทศบาลตำบลบ้านหลวงให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในตำบลบ้านหลวงในบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) สาธารณูปโภค 2) การศึกษา 3) สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) การจัดสวัสดิการและบริการสังคม 5) การชำระภาษี ทำให้ทราบถึงความต้องการและการได้รับความเป็นธรรมในบริการของประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ ดังนี้

ด้านสาธารณูปโภค

คนกะเหรี่ยง มีความต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนและไฟฟ้า การปรับปรุงและพัฒนาทางการคมนาคม เพราะลักษณะภูมิประเทศที่อาศัยอยู่เป็นเชิงเขา ทำให้การสัญจรไม่สะดวก โดยเฉพาะฤดูฝนเส้นทางคมนาคมไม่สามารถใช้ได้ การติดต่อสื่อสารเป็นไปด้วยความลำบาก ดังนั้น คนกะเหรี่ยงจึงต้องการให้สร้างและปรับปรุงถนน เพื่อความสะดวกในการสัญจรไปมาที่ดีขึ้น ส่วนไฟฟ้ามีความต้องการให้ขยายเขตไฟฟ้าเพิ่มอย่างทั่วถึง เพราะบางพื้นที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ทั้งนี้เพราะประชาชนอาศัยอยู่อย่างกระจัดกระจายเป็นหย่อมบ้านและสภาพพื้นที่เป็นเชิงเขา ทำให้การขยายเขตไฟฟ้ายังไม่ทั่วถึง บางหมู่บ้านยังใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ทำให้ช่วงฤดูฝนไฟฟ้าไม่สามารถใช้งานได้ อีกทั้งหากอุปกรณ์ชำรุดหรือเสียหาย การซ่อมใช้เวลาานาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงมีราคาสูง

คนม้ง มีความต้องการ ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ การสร้างและซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเพิ่มขึ้น เนื่องจากถนนชำรุดจากการใช้งานเป็นเวลานาน อีกทั้งเป็นเส้นทางที่สำคัญเพื่อขนส่งสินค้าเกษตรไปจำหน่าย และเป็นเส้นทางท่องเที่ยวของหมู่บ้าน เพื่อศึกษาวิถีชีวิตของคนม้ง อีกทั้งต้องการระบบประปาภูเขา สร้างถังเก็บน้ำภายในหมู่บ้าน สำหรับใช้ในการอุปโภค บริโภคอย่างทั่วถึง

คนพื้นเมือง มีความต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนา ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ระบบประปาของหมู่บ้าน เพื่อนำมาใช้ในการเพาะปลูก เนื่องจากพื้นที่ราบลุ่มส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ดังนั้น ความต้องการของคนพื้นเมือง จึงอยากให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาและปรับปรุงด้านแหล่งน้ำเป็นสำคัญเพื่อใช้ในการเกษตรได้ตลอดปี

ด้านการศึกษา

คนกะเหรี่ยง มีความต้องการให้พัฒนาการเรียนการสอน และสรรหาครูผู้ดูแลเด็กกับเด็กนักเรียนให้มีสัดส่วนที่เพียงพออย่างทั่วถึง พร้อมทั้งจัดสถานที่ให้มีความสะดวก ปลอดภัย และสะอาด

คนม้ง ต้องการให้พัฒนาการเรียนการสอนแก่เด็กในโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในหมู่บ้านให้ดีขึ้น เนื่องจากคนม้ง มีจำนวนบุตรหลานที่อยู่ในวัยเรียนเป็นจำนวนมาก และต้องการให้การศึกษาที่มีคุณภาพที่ดีขึ้น

ดังนั้น จึงควรส่งเสริมด้านการศึกษาให้ดีขึ้น โดยการพัฒนาครูผู้สอน หรือการใช้สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งความสะดวก ปลอดภัย และความสะอาด ของโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด

คนพื้นเมือง ต้องการให้ด้านการศึกษา นานวัตกรรม เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอนที่มีความเหมาะสมกับยุคปัจจุบันมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่เด็กให้มากที่สุด

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

คนกะเหรี่ยง ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหรือหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่เข้าไปให้การรักษา และตรวจสุขภาพ ตลอดจนการให้ความรู้เรื่องการวางแผนครอบครัว การคุมกำเนิด เนื่องจากคนกะเหรี่ยงส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน ดังนั้น ความรู้เรื่องการคุมกำเนิดและการวางแผนครอบครัว ทำให้พวกเขาสามารถควบคุมจำนวนประชากรได้ นอกจากนี้คนกะเหรี่ยงยังมีมุมมองว่าการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง เพราะประชาชนอาศัยอยู่อย่างกระจัดกระจายและห่างไกล การเดินทางไปยังหมู่บ้านยากลำบาก ดังนั้น จึงต้องการให้มีสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น

คนม้ง ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์อย่างเพียงพอ เนื่องจากประชาชนไม่สะดวกไปใช้บริการ โรงพยาบาลประจำอำเภอเนื่องจากที่อยู่ห่างไกล

คนพื้นเมือง มีความคาดหวังในการบริหารจัดการขยะให้ดีขึ้น เพราะขยะเป็นปัญหาที่เรื้อรังในทุกสังคมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม งานบริการด้านการจัดการขยะเป็นภารกิจหนึ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ดังนั้น คนพื้นเมืองจึงคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านหลวงพัฒนาระบบบริการทางด้านจัดเก็บขยะในพื้นที่ให้ดีขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขยะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

ด้านจัดสวัสดิการและบริการสังคม

คนกะเหรี่ยง ต้องการให้เทศบาลส่งเสริมการจัดกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุในเวลาว่างเพื่อให้เกิดประโยชน์ เช่น รำกระบี่กระบอง การประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ งานฝีมือจักสาน และเย็บปักถักร้อย เป็นต้น

คนม้ง มีความต้องการด้านจัดสวัสดิการและบริการสังคม เนื่องจากประชากรและกลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนมาก การสื่อสารและการให้คำแนะนำต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ที่มีความยุ่งยากในการสื่อสารอธิบายให้เข้าใจตรงกัน จึงทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และสร้างความไม่พึงพอใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คนพื้นเมือง มีความคาดหวังและต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความช่วยเหลือด้านทุนการศึกษาแก่เด็กยากจน เด็กด้อยโอกาส และเด็กกำพร้าที่ถูกพ่อแม่ทอดทิ้ง ฉะนั้น จึงเป็นภาระหน้าที่รับผิดชอบของเทศบาลที่ต้องให้ความช่วยเหลือ

ด้านการชำระภาษี

คนกะเหรี่ยง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการยกเว้นในการจัดเก็บภาษี เพราะรายได้ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ต้องชำระภาษีประจำปี

คนม้ง งานด้านการชำระภาษี เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ค้าขาย และอาศัยอยู่ห่างไกลจากเทศบาล ดังนั้น คนม้ง จึงให้ความสำคัญในเรื่องเวลาที่ได้รับบริการ เพราะการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และ การได้รับบริการในช่วงพักกลางวัน นอกเวลาราชการ จึงทำให้คนม้งได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

คนพื้นเมือง ด้านชำระภาษี เทศบาลมีการให้บริการชำระภาษีในพื้นที่ทั้งช่วงเวลาพักเที่ยง และนอกเวลาราชการ จึงได้รับความสะดวกและพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัย จึงสรุปได้ว่า คนพื้นเมืองมีมุมมองที่พอใจในการบริการทั้ง 5 ด้าน และมองว่าการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสะดวก รวดเร็ว กระชับ และถูกต้อง โดยเจ้าหน้าที่อัยยาศัยดี มีการจัดบริการชำระภาษีในพื้นที่ทั้งช่วงเวลาพักเที่ยง และนอกเวลาราชการ แต่ขณะเดียวกันก็มองว่าคุณภาพของการให้บริการควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้คนพื้นเมืองยังต้องการให้เทศบาลนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการทั้ง 5 ด้าน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ เกิดความชัดเจนในงานบริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและแนะนำประชาชนดีขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน พร้อมทั้งมีป้ายแสดงจุดบริการต่าง ๆ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอและมีความต่อเนื่อง เพราะเมื่อมีประชาชนมาติดต่องานต้องเสร็จทันเวลาและไม่เกิดความล่าช้า อีกทั้งหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ก็ควรมีผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบแทน ในทางกลับกันคนกะเหรี่ยง และ คนม้ง กลับมีมุมมองว่าประชาชนทั้งสามชนเผ่าได้รับบริการที่แตกต่างกัน โดยมีความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกันจากเจ้าหน้าที่ ไม่มีความเป็นธรรม และได้รับบริการที่ไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง ซึ่งสาเหตุประการหนึ่งที่สำคัญ คือ ในอดีตคนกะเหรี่ยงและคนม้ง ถูกมองว่าเป็นชนเผ่าที่ไม่ได้รับการศึกษา และมีฐานะที่ยากจน คุณภาพชีวิตที่ไม่ดี มีความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย อาศัยอยู่ตามเชิงเขา ห่างไกลความเจริญ มีวัฒนธรรม ภาษาที่แตกต่างจากคนพื้นเมืองและคนทั่วไป การแต่งกายที่สกปรกส่งกลิ่นเหม็น อีกทั้งยังมีปัญหาด้านการสื่อสารที่เข้าใจได้ยากและไม่ตรงกัน จึงทำให้ไม่เป็นที่พึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อการได้รับบริการที่ไม่ดีนัก เป็นสาเหตุหนึ่งของความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกันและไม่มีความเป็นธรรมอย่างแท้จริง อีกทั้งในแต่ละหมู่บ้านที่เป็นคนชนเผ่าได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณในการพัฒนาที่น้อยกว่าคนพื้นเมือง แต่ปัจจุบันคนม้งพยายามพัฒนาตนเอง เพื่อต้องการให้ทัดเทียมกับคนพื้นเมืองและคนทั่วไป อีกทั้งไม่ต้องการให้ถูกมองและแบ่งแยกจากสังคม

การอภิปรายผล

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นมุมมองของผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั้งสามชนเผ่าที่มีมุมมองทัศนคติต่อความเป็นธรรมในการบริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งพบว่า แตกต่างกัน เหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกัน ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบริการไม่ครอบคลุมทั่วถึง แต่ในทางกลับกันไม่ได้มีการศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับการให้บริการแก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจจะมีความคิดเห็นว่าได้ให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันแก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์แล้ว หากมีการศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่จะช่วยให้ได้คำอธิบายถึงสาเหตุของความเหลื่อมล้ำและไม่เป็นธรรมในบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจมองว่าประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ได้รับการอย่างเต็มที่และทั่วถึงแล้ว

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ที่เป็นคนกะเหรี่ยงและคนม้ง มีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันกับคนพื้นเมือง ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขเรื่องความเป็นธรรมในบริการที่ให้แก่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ในตำบล

บ้านหลวง อำเภอมองทอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม จึงควรดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนทั้งสามชนเผ่าจึงควรศึกษามุมมองของเจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป เพื่อจะได้นำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบต่อไป และทราบถึงสาเหตุ แนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ประชาชนต่างเผ่าพันธุ์ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ทั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการปรับใช้แก้ที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายกันให้เกิดประโยชน์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จักรกริช ดิษยนันท์. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- Millet, J. D. (1954). Management in the publice. New York: Mc Grow - Hill B. Suchitra Punyarat bandhu - Bhakdi et al. (1986). Delivery of public services In Asian Countries : cases in development administration. Bangkok: Thammasat University Press.