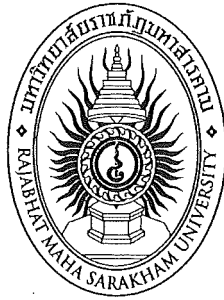


วศ 117296



รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1



ต่อลาภ อรัญวาริ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดี พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีประสิทธิภาพผลสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลด ได้แก่ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ด้านระบบระบายน้ำ ด้านการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติฯ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนด้านการส่งเสริมกีฬา และ ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ตามลำดับ

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เรียงจากสูงไปหาลด ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3. รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้แก่

3.1 การพัฒนาภาวะผู้นำ โดย พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ พัฒนาทูนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนในองค์การ การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความสัมพันธ์ของคนในองค์การ

3.2 การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน โดย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของประชาชนพัฒนาช่องทางารับฟังความคิดเห็นของประชาชน ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง โดย พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน พัฒนาคูคณากร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้ ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง

3.4 การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดย พัฒนาระบบการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

3.5 การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดย พัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

3.6 การพัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่กำหนด การพัฒนาระบบและ รูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพคุณธรรม จริยธรรม การปรับปรุงสิทธิ ประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ



systems, education, natural resources and environment management, disasters prevention, public health, promotion for the disadvantaged, road pavement and sidewalks, children and youth development and water for consumption.

Factors that influence the effectiveness of the public service including good governance factor, people participation factor, Result Based Management factor, Strategic Planning factor, official's competency factor, resource management factor, official's motivation factor and Transformational Leadership factor.

The Public Service Development Model of Local Administrative Organization in Upper North-Eastern Provincial Cluster 1 was found that:

1. Leadership Development including Executives vision development, Communication skills Development, Human capital development and learning of the organization and Building relationships for the unity of the organization.
2. Public participation Development including Promoting the participation of citizens in the perception of information, Developing channels of public opinion, Promoting the role of public participation in local development planning, Promoting public participation in monitoring and evaluation.
3. Budget and Finance Development including Performance-Based Budgeting System development, Revenue collection development, Promoting budgets and finance discipline.
4. Strategic Management Development including Local development planning process development, Implementation process development and Monitoring and evaluation process development.
5. Result Based Management Practice including Quality of Service development, Customer Satisfaction focused, Budget utilization efficiency.
6. Staff Competency Development including Competency development of human resources with knowledge and skills, Development of human resource management based on the principles of ethics and efficiency and improving the benefits of the staff based on ability.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณ รศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ผศ.ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรจน์ ดร.ธนกร เชื้อจรรย์ ซึ่งให้ความกรุณาในการให้คำชี้แนะ และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดจนเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัย สามารถศึกษาค้นคว้าได้จนประสบความสำเร็จในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและ ให้คำแนะนำในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูล ที่มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ ต่อการศึกษาค้นคว้า

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามและ อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอระลึกถึงและขอขอบคุณในความเมตตากรุณา ของท่านเหล่านี้ตลอดไป

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอบอบแต่ บพกาฬี และคณาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การศึกษานี้ ลุล่วงไป ได้ด้วยดี

ต่อลาก อรัญวารี

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	6
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
สมมุติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับการนํานโยบายไปปฏิบัติ	13
แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	35
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและการประเมินประสิทธิผล	51
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	58
การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	70
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	73
ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	96
กรอบแนวคิดในการวิจัย	128

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	129
การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการ สาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ	130
การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ	137
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	140
การวิจัยระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	141
การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุข ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1	182
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	208
วัตถุประสงค์การวิจัย	208
สมมติฐานการวิจัย	208
วิธีดำเนินการวิจัย	208
สรุปผลการวิจัย	210
อภิปรายผลการวิจัย	212
รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	221
ข้อเสนอแนะ	228
บรรณานุกรม	234
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	245
ภาคผนวก ข การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย	261
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ	292

หัวเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ง รายนามผู้เชี่ยวชาญ	298
ประวัติผู้วิจัย	302



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรจำแนกตามจังหวัด	131
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	132
3 จำนวนและร้อยละคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	142
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามประเภทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	144
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า	148
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านไฟฟ้าสาธารณะ	149
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านระบบระบายน้ำ	149
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	150
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน	150
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมกีฬา	151
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	152
12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส	152
13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงานสาธารณสุข	153
14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี	154

15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมอาชีพ	154
16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	154
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น	156
18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	157
19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการศึกษา	158
20	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล ต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	159
21	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุน ทางการเมือง	162
22	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง	163
23	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผน เชิงกลยุทธ์	164
24	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ ของเจ้าหน้าที่	165
25	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	166
26	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ของประชาชน	167

ตารางที่	หน้า
27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากร การบริหาร	168
28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์	169
29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร จัดการที่ดี	170
30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปร	173
31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	174
32 ค่าสถิติที่ใช้ประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจำลองกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์	177
33 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผล ต่อตัวแปรตามในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่	178
34 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2	191
35 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2	192
36 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาการวางแผน เชิงกลยุทธ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2	193
37 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาระบบงบประมาณ และการคลัง ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2	193
38 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2	194
39 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาบุคลากร ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2	194
40 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3	194

41	ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วม ของประชาชน ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3	196
42	ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาการวางแผน เชิงกลยุทธ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3	197
43	ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาระบบงบประมาณ และการคลัง ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3	197
44	ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3	198
45	ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาบุคลากร ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3	198



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	128
2 วิธีดำเนินการวิจัย	129
3 กระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique)	139
4 ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1	143
5 รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1	143
6 ค่าเฉลี่ยรายด้านของ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	147
7 ค่าเฉลี่ย โดยรวมของ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	148
8 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประเภทองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	161
9 รูปแบบเส้นทางอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1 ก่อนปรับปรุง	175
10 รูปแบบเส้นทางอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1 หลังปรับปรุง	176
11 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1	181

12	รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ	200
13	รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	201
14	รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง	201
15	รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์	202
16	รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	203
17	รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการพัฒนาบุคลากร	204
18	รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	205
19	การคิดเชิงสังเคราะห์ (Synthesis) การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	232

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมายประ โยชน์สูงสุดต่อประเทศและประชาชน ภายใต้กระแสของโลกาภิวัตน์ที่ประเทศต้องเผชิญหน้ากับการแข่งขันที่มีอยู่อย่างเข้มข้นกับ นานาประเทศทั้งที่เป็นประเทศเพื่อนบ้านและประชาคมโลก ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่ ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมอย่างกว้างขวาง ประเทศที่ สามารถพัฒนาให้สามารถเข้าสู่ระบบการแข่งขันในระดับ โลก ได้จะต้องมีแนวทางและมีกรอบ ความคิดในทางที่จะนำ ไปสู่ความสำเร็จของการบริหารประเทศเป็นสำคัญนอกจากนี้ ยังต้องมี การวางระบบ โครงสร้างการบริหารจัดการภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งระบบ โครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่ง การให้บริการสาธารณสุขและระบบประกันสุขภาพ การให้การศึกษา การส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ตลอดจนการสร้าง ความสงบเรียบร้อยให้ เกิดขึ้นในสังคม ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในประเทศมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี พร้อมรับมือ ต่อการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การบริการสาธารณะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศ โดยเป็น กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ในการสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยประชาชนมีสิทธิ์ได้รับประ โยชน์จากการบริการสาธารณะ เท่าเทียมกัน (ประยูร กาญจนกุล. 2491 : 119-121) ซึ่งจุดมุ่งหมายของการจัดบริการสาธารณะ โดยภาครัฐนั้นก็คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความ ต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการ สาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการ ดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบาย ของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะ ของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประ โยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่ม หนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่า เทียมกัน (สุภชัย ยาวะประภาส. 2539 : 12) ดังนั้น ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ คือ

การที่รัฐต้องสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีทรัพยากรทางการบริหารทั้ง งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอ ตลอดจนระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ในประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่าระบบราชการ เป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะ รัฐบาลพึงมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในรูปราชการ ที่มีขั้นตอนระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานอย่างซับซ้อน โดยทั่วไป การแบ่งแยกบริการสาธารณะจะใช้เกณฑ์การจัดประเภทบริการแบ่งแยกตามอาณาเขต สำหรับประเทศไทยได้แบ่งแยกการปกครองออกเป็น จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และแบ่งเขตการปกครองท้องถิ่นออกเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งหากจำแนกบริการสาธารณะตามอาณาเขต อาจแบ่งบริการสาธารณะออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารส่วนกลาง เป็นบริการสาธารณะชนิดต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดทำเพื่อสนองความต้องการ ส่วนร่วมของประชาชนทั่วทั้งอาณาเขตประเทศไทย เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันประเทศ การคลัง การคมนาคม เป็นต้น โดยองค์การที่ให้บริการสาธารณะเหล่านี้ ได้แก่ กระทรวง ทบวงกรม การบริหารส่วนภูมิภาค เป็นบริการสาธารณะที่แบ่งแยกออกไปจัดทำตามเขตปกครองต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ในเขตการปกครองนั้นๆ คือ จังหวัดอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะที่ส่วนกลางมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะในเขตท้องถิ่นที่นั้น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ศุภชัย ยาวะประภาส. 2539 : 35)

ปัจจุบัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญอย่างมาก ต่อการจัดบริการสาธารณะ โดย การปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ตลอดจนจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นผู้กำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใด ๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ได้อย่างแท้จริง นอกจากนั้น การปกครองท้องถิ่นยังเป็นสถาบันที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้ หลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของ หลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทย โดย พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถ รับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 14 เรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 282 กำหนดไว้ว่า การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็น ไปเพื่อการคุ้มครองประ โยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือ ประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2550 : 112-113)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 ได้กล่าวถึง บทบาท หน้าที่ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะไว้ ใน มาตรา 281 คือ รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาใน พื้นที่ และ มาตรา 283 กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปใน การดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประ โยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความ เป็นอิสระในการ กำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้อง กับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานได้โดยอิสระ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ สามารถ พัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจ หน้าที่ จัดตั้ง หรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิด ความ

คุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2550 : 112-113)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่น โดยกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง รวมถึงการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่น ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยกำหนดให้มีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ส่งผลให้มีการปรับบทบาทของราชการส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชน โดยรัฐจะกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจ อำนาจการบริหารจัดการทรัพยากรการเงินการคลัง และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่างๆ สร้างความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนและภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโครงสร้างและกลไกเพื่อสนับสนุนการกระจายอำนาจ รวมทั้งสร้างระบบการติดตามตรวจสอบ กำกับดูแล และประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. 2548 : 15-17).

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดบริการสาธารณะในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้ ปัจจุบันประเทศไทยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น 7,853 แห่ง มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

2 รูปแบบหลัก คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ ได้แก่เทศบาล 2,436 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 5,339 แห่ง และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 76 แห่ง และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีระบบการบริหารจัดการที่ต่างจากรูปแบบทั่วไป ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2556 : ออนไลน์) ซึ่งถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความเข้มแข็ง และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น ท้องถิ่นนั้นๆ ก็จะเป็นกลไกที่สำคัญในการผลักดันการดำเนินงานระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำแผนพัฒนา การพิจารณาและจัดสรรงบประมาณ การดำเนินโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินโครงการในทางกลับกัน ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีปัญหาทางด้านนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะปัญหาทางด้านกำหนดนโยบาย และแผนการจัดบริการสาธารณะ ที่ไม่สอดคล้องกับสภาพของปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ หรือปัญหาด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งเกิดปัญหาการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวง ทำให้สูญเสียงบประมาณแผ่นดินไปโดยไร้ประโยชน์ ในส่วนของการประเมินผลและการตรวจสอบการดำเนินการจัดบริการสาธารณะก็เช่นกัน ในทางปฏิบัติแล้วมีแผนงานและโครงการเป็นจำนวนมากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการ แต่ถ้าหากมิได้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผล ก็จะทำให้ไม่ทราบได้ว่าแผนงานและโครงการนั้นๆ ประสบผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เป็นประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริงหรือไม่ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำนโยบายแผนงานโครงการไปปฏิบัติงานเพื่อจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างประสบผลสำเร็จ จะต้องมียุทธศาสตร์อะไรเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้โครงการสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายของการพัฒนา

จากความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1 ได้แก่จังหวัด อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ โดยศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดบริการสาธารณะ ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการบริการสาธารณะ ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์ขึ้นจากการการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำไปสู่ความสำเร็จของการจัดบริการ สาธารณะ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่เป็นเงื่อนไขสำคัญ อันจะส่งผลต่อการจัดบริการ สาธารณะที่ประสบความสำเร็จทั้งในมิติของผลผลิตผลลัพธ์ และผลสำเร็จโดยภาพรวมของ นโยบายตลอดจนหาแนวทางเพื่อปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นตลอดจนเพิ่ม สมรรถนะของภาครัฐในการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมส่วนรวมให้ได้มากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

1. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
3. รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
3. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

สมมุติฐานการวิจัย

การสนับสนุนทางการเมือง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การวางแผนกลยุทธ์ สมรรถนะ ของเจ้าหน้าที่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ทรัพยากรการบริหาร การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารจัดการที่ดี เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ไว้ดังนี้

1. ด้านพื้นที่เป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ อุตรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 478 แห่ง

2. ด้านขั้นตอน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) คือ วิธีการวิจัยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และ เชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จึงมีแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันตามวิธีการวิจัย โดยการดำเนินการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาเพื่อปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ระยะที่ 2 เป็นลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

3. ด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

3.1 ระยะที่ 1

3.1.1 ประชากร ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 5 จังหวัด ได้แก่ อุตรธานี เลย หนองคาย หนองบัวลำภู และบึงกาฬ จำนวน 478 แห่งแยกเป็น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 5 แห่ง เทศบาล 161 แห่ง องค์กรบริหารส่วนตำบล 312 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2556 : ออนไลน์)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 5 จังหวัด จำนวน 218 แห่ง กำหนดขนาดโดยใช้ สูตรของ ทาโรยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727) และ การสุ่มระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3.1 ระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการสาธารณะ และเป็นผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 20 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

4. ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางอ้อม ได้แก่

- 4.1.1 การสนับสนุนทางการเมือง
- 4.1.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 4.1.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 4.1.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน
- 4.1.5 ทรัพยากรการบริหาร
- 4.1.6 การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 4.1.7 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

4.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางตรง ได้แก่

- 4.2.1 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่
- 4.2.2 การบริหารจัดการที่ดี

4.3 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานส่วนท้องถิ่นของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในท้องถิ่นของตน ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาล และ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

2. รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง แบบจำลองเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และการศึกษาความสัมพันธ์

ของปัจจัยเชิงสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 หมายถึง กลุ่มจังหวัดที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ หรือมีความเกี่ยวเนื่องทางเศรษฐกิจ การผลิต การค้า การลงทุน หรือมีลักษณะปัญหาเฉพาะที่เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ที่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างจังหวัด ซึ่งเป็นการจัดเพื่อประสานความร่วมมือ สรรพกำลัง และการใช้ทรัพยากรระหว่างจังหวัด เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ อุรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย เลย และบึงกาฬ

4. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนิน โครงการกิจกรรมด้านการจัดการบริการสาธารณะเพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านบริการสาธารณะ

5. การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนิน โครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบริการสาธารณะ 15 ด้าน ได้แก่ ด้านถนนทางเดิน และทางเท้า ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านระบบระบายน้ำ ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการส่งเสริมกีฬา ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส ด้านงานสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ด้านการส่งเสริมอาชีพด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา

6. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง สาเหตุหรือเงื่อนไขที่สำคัญต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

6.1 การสนับสนุนของฝ่ายการเมือง หมายถึง การได้รับความร่วมมือ ส่งเสริมสนับสนุนในการจัดการบริการสาธารณะ จากฝ่ายการเมือง ในการบริหารงานต่างๆ ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย การมอบหมายงานการควบคุม สั่งการ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่

6.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานเห็นความสำคัญของประโยชน์ขององค์กรหรือสังคม ในการดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะ

6.3 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การที่หน่วยงาน มีการวางแผน วิธีการดำเนินกิจกรรม ในการดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะ โดย มีการวิเคราะห์สภาพปัญหา การวิเคราะห์ ศักยภาพขององค์กร การกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ ยุทธศาสตร์การพัฒนา

6.4 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ทักษะ ความรู้และ ความสามารถ หรือ พฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม และการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ

6.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านบริการสาธารณะปฏิบัติงาน ได้เป็นผลสำเร็จ มีความเต็มใจของที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าและค่าตอบแทนและสวัสดิการ

6.6 การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีโอกาสได้เข้าร่วมในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การรับรู้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินงาน หรือร่วมกำหนดคน โยบาย ด้านการจัดบริการสาธารณะ

6.7 ทรัพยากรการบริหาร หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่องค์กรต้องใช้ในการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ การบริหารจัดการ

6.8 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารจัดการที่เป็นระบบมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานในด้าน ความประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของการบริการสาธารณะ

6.9 การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ ความสำคัญกับ ประโยชน์สุขของประชาชน ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานน้อย มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้เหมาะสม ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
2. ทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
3. ได้รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและการประเมินประสิทธิผล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 7.1 การสนับสนุนจากฝ่ายการเมือง
 - 7.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 7.3 การวางแผนเชิงกลยุทธ์
 - 7.4 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่
 - 7.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 7.6 การมีส่วนร่วมของประชาชน
 - 7.7 ทรัพยากรการบริหาร
 - 7.8 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 7.9 การบริหารจัดการที่ดี
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัตินี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและความสำคัญไว้กล่าวคือ

Williams (1971 : 144) ได้ให้ความหมายว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติคือความพยายามที่จะตัดสินใจความสามารถขององค์การในการรวบรวมคนและทรัพยากรในหน่วยงานหนึ่ง ๆ และพยายามกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ความหมายดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะหรือความพร้อมขององค์การในการจะปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Pressman and Wildavsky (1973 : 3) ได้ให้คำนิยามของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่า คือ การดำเนินงานให้ลุล่วงให้ประสบความสำเร็จให้ครบถ้วนให้เกิดผลผลิตและให้สมบูรณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่รัฐบาลกำลังปฏิบัติอยู่และเป็นธรรมชาติของนโยบาย จะเห็นได้ว่าในการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการกระทำขององค์การราชการที่จะต้องรับผิดชอบในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในทุกด้าน และให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และก่อให้เกิดผลผลิตที่ถึงปรารถนา

Bardach (1980 : 9) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นเกมของกระบวนการทางการเมืองที่เกี่ยวเนื่องกับแนวความคิด ทฤษฎี และการวิจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะเห็นได้ว่าเป็นกิจกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นและนำไปตามข้อกำหนดของนโยบาย ซึ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการอย่างชัดเจน และแสดงให้เห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลผลิตของกระบวนการทางการเมือง การนำนโยบายไปปฏิบัติถือเป็นโอกาสแรกที่จะได้นำการตัดสินใจทางเลือกนโยบายไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่เป็นจริง และขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติแสดงให้เห็นถึงความหวังในการแก้ไขปัญหาของสังคม ความกลัวเกี่ยวกับอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน และจินตนาการของผู้ที่มีส่วนร่วมที่ต้องการจะเน้นการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงครอบคลุมกระบวนการแปลงนโยบายเป็นนามธรรมให้เป็นแผนงานรูปธรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติและตรวจสอบวัดระดับความสำเร็จได้ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ

Mazmanian and Sabatier (1989 : 20-21) กล่าวว่า การ นำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบายที่เกิดขึ้นจากกฎหมาย การตัดสินใจพิจารณาพรรคคดีคำสั่งของฝ่ายบริหาร

Van Meter & Van Horn (1975 : 447) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติครอบคลุมกิจกรรมของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งที่อยู่ในระบบราชการหรือเอกชนเพื่อให้วัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จความหมายดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความพยายามขององค์การในการแปลงนโยบายซึ่งเป็นนามธรรมให้เป็นเชิงปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมตลอดจนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจึงจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

วเรศ จันทรศร(2539 : 297) ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาเกี่ยวกับองค์การที่รับผิดชอบว่าสามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหารตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งมวลปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่แค่ไหนเพียงใดความหมายดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบายแผนงานและโครงการให้ดีขึ้นนั่นเอง โดยเน้นถึงสมรรถนะขององค์การในแต่ละด้านว่ามีมากน้อยเพียงใดในการที่จะผลักดันให้นโยบายบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2551 : 7) กล่าวว่า การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเป็นกระบวนการหลังจากที่กฎหมายผ่านสภาหรือนโยบายได้รับการอนุมัติเป็นกิจกรรมของการนำนโยบายที่อยู่ในรูปของกฎหมายนโยบายระเบียบคำสั่งหรือรูปแบบอื่น ๆ ไปปฏิบัติ

สมพิศ สุขแสน (2551 : 99) กล่าวว่า การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติหมายถึงการบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงสมรรถนะขององค์การพฤติกรรมองค์การการใช้ทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ระบุไว้

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548 : 90) กล่าวว่า การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเป็นกระบวนการมีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่งมีขั้นมีตอนมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลาและเป็นการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย

จากความหมายของนโยบายสาธารณะ ของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการจัดบริการสาธารณะหมายถึงการบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงสมรรถนะขององค์การพฤติกรรมขององค์การปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคล การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร

ทั้งมวลตลอดจนความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนรวมทั้งสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ระบุไว้

2. ความสำคัญของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ความสำคัญของบริษัทในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติสามารถสรุปได้ดังนี้ (สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. 2543 : 410-413)

1. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผู้ตัดสินใจนโยบาย
2. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้รับผลประโยชน์
3. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อหน่วยปฏิบัติ
4. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร
5. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศ
6. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติมีความสำคัญต่อกระบวนการนโยบายสาธารณะ

สมพิศ สุขแสน (2551 : 99-100) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ดังนี้

1. การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการนโยบาย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ นโยบายดำเนิน ไปครบวงจรไม่หยุดชะงัก
2. นโยบายสาธารณะใดก็ตามแม้จะกำหนดไว้ดีตามหลักเหตุผลแต่ถ้าหากไม่มีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติแล้วนโยบายนั้นก็ไร้คุณค่า
3. เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของฝ่ายข้าราชการประจำโดยที่ฝ่ายการเมืองเป็นฝ่ายกำหนดนโยบายและฝ่ายข้าราชการประจำเป็นฝ่ายนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
4. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อผู้ตัดสินใจนโยบายต่อกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องและต่อหน่วยปฏิบัติงาน
5. ถ้าการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์ย่อมเกิดความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรไม่เกิดความสูญเปล่าในด้านการลงทุน

6. การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัตินั้นมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก

จากความสำคัญของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติมีความสำคัญเพราะเป็นองค์ประกอบของกระบวนการนโยบายและเป็นขั้นตอนของการแปลงนโยบายให้เป็นรูปธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติซึ่งการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัตินั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของนโยบาย นอกจากนี้การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติยังส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศในภาพรวม

3. องค์การและผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเป็นเรื่องที่มีความสลับซับซ้อนซึ่งครอบคลุมถึงองค์การและผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ องค์การและผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้นล้วนแต่มีความคาดหวังและเป้าหมายที่แตกต่างกันไป แต่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันองค์การและผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้น ได้แก่ฝ่ายการเมืองระบบราชการ ข้าราชการ ประชาชน หรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากนโยบาย (วรเดช จันทรศร. 2548 : 45-50) ซึ่งจะอธิบายรายละเอียด ดังนี้

3.1 ฝ่ายการเมือง (Politics) ความสำคัญของฝ่ายการเมืองในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติพิจารณาได้โดยจะครอบคลุมถึงระบบรัฐสภาและคณะรัฐมนตรีทั้งสององค์การนี้มีความสำคัญในการกำหนดขอบเขตของการนำนโยบายไปปฏิบัติของระบบราชการ การกำหนดขอบเขตอาจทำได้โดยการบัญญัติกฎหมายหรือการกำหนดเป็นมติคณะรัฐมนตรีการออกกฎกระทรวงและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องรับไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังพิจารณาว่าหน่วยราชการใดมีสมรรถนะเพียงพอที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้บ้าง และเมื่ออนนโยบายนั้น ๆ ดำเนินไปชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วฝ่ายการเมืองอาจจะเข้ามามีบทบาทในแง่ของการใช้อำนาจในการควบคุมเพื่อให้อนนโยบายนั้นมีผลในการปฏิบัติและพิจารณาปรับปรุงนโยบายโดยพิจารณาว่าอนนโยบายนั้นควรจะยุติหรือควรได้รับการสนับสนุนหรือควรจะขยายผลต่อไป ในทางกลับกันหน่วยราชการที่รับผิดชอบก็จะพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีกับฝ่ายการเมืองเพื่อให้เห็นว่าตนปฏิบัติตามนโยบายนั้นด้วยความเรียบร้อยมีความสำเร็จระดับหนึ่งทั้งนี้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์และความสนับสนุนในการดำเนินงานต่อไปซึ่งอาจเป็นในรูปของการสนับสนุนงบประมาณแผ่นดินหรือการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าทั้งสองสถาบันนี้เป็นฝ่าย

ที่เริ่มกำหนดหรือเสนอนโยบายพิจารณาเลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติและการปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมและกำกับควบคุมติดตามผลการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่าลงมือปฏิบัติตามนโยบายโดยตรง สำหรับในประเทศไทยฝ่ายการเมืองที่มีบทบาทมากที่สุดได้แก่คณะรัฐมนตรีซึ่งรวมถึงนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีเจ้ากระทรวง ซึ่งนโยบายต่าง ๆ มักได้รับการริเริ่มโดยผ่านทางเจ้ากระทรวงไปสู่คณะรัฐมนตรีและถูกกำหนดเป็นมติคณะรัฐมนตรี ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าฝ่ายการเมืองมีบทบาทสำคัญมากในการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายใดที่ได้รับความเห็นชอบดูแลเอาใจใส่และติดตามผลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง หน่วยงานราชการต่าง ๆ ก็จะให้ความสนใจและจัดลำดับความสำคัญในการนำไปปฏิบัติมากเป็นพิเศษ และโอกาสที่การนำนโยบายนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จก็จะมีมากขึ้น

3.2 ระบบราชการ (Bureaucracy) ระบบราชการในที่นี้ หมายถึง หน่วยงานของรัฐอันได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่มีบทบาทหน้าที่คล้ายเป็นฟันเฟืองหรือกลไกที่จะเชื่อมประสานระหว่างสิ่งที่ฝ่ายการเมืองตัดสินใจกับการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนจนมีคำกล่าวที่ว่า “ระบบราชการคือระบบรับใช้ประชาชน” จึงทำให้ระบบราชการสามารถสร้างบริการที่ไม่สามารถหาได้ในภาคธุรกิจที่มุ่งผลกำไรเป็นที่ตั้ง (วอมสลีย์ แกรีแอล. 2546 : 123) ระบบราชการจึงเป็นระบบที่สำคัญในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติซึ่งโดยปกติสมรรถนะขององค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นจะมีสมรรถนะน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับโครงสร้างขององค์กรต้องมีความแข็งแกร่งมีจำนวนและคุณภาพของบุคลากรเพียงพอ มีงบประมาณสนับสนุนมากพอสมควร มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ฯลฯ สำหรับระบบราชการโดยทั่วไปโดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนามักจะมีโครงสร้างที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีความสลับซับซ้อนสูง (Complexity) มีสายการบังคับบัญชายาว (Hierarchy) มีขั้นตอนในการบริหารงานมาก การให้บริการล่าช้า (Red Tape) การบริหารงานขาดประสิทธิภาพซึ่งถ้าปฏิรูประบบราชการได้สำเร็จการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนก็จะทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพแต่ถึงแม้จะมีปัญหาเพียงใดก็ตามระบบราชการก็ยังเป็นกลไกสำคัญในการเข้าไปมีส่วนกำหนดนโยบายและนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะระบบราชการเป็นทั้งผู้เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลและป้อนข้อมูลต่าง ๆ ให้ฝ่ายการเมืองจึงอาจกล่าวได้ว่าระบบราชการเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบการเมืองอย่างเด่นชัดทั้งนี้เนื่องจากฝ่ายการเมืองไม่มีสมรรถนะเพียงพอในการได้มาซึ่ง

ข้อมูลต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาระบบราชการมากเพราะฝ่ายการเมืองเข้ามาดำรงตำแหน่งวาระเพียง 4 ปี เท่านั้น ส่วนในขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นระบบราชการก็ยังคงเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยตรงหรือกล่าวได้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นภารกิจหลักของระบบราชการ เพราะระบบราชการเน้นการอำนวยความสะดวกหรือการบริการสาธารณะเป็นหลักปัญหาการขาดทุนหรือความไม่คุ้มทุนในบางนโยบายจึงไม่ใช่เป็นปัญหาที่นำไปสู่ความสิ้นสุดหรือจุดจบของหน่วยราชการเหมือนภาคเอกชน สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือนโยบายใด ๆ ที่ต้องอาศัยความร่วมมือหรือการประสานงานกับหน่วยราชการหลาย ๆ หน่วยงานแล้วถ้ามีการประสานงานกันดีไม่ขัดแย้งกันนโยบายนั้นมักจะมีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติ

3.3 ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Bureaucrats) ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความเกี่ยวข้องของข้าราชการในการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจแบ่งออกเป็นหลายระดับเช่นในฐานะผู้บริหารระดับสูงผู้บริหารระดับกลางผู้บริหารระดับต้นและผูปฏิบัติงานระดับล่างซึ่งบุคคลเหล่านี้ต่างก็มีวัตถุประสงค์ (Goals) ค่านิยม (Values) แรงจูงใจ (Incentives) และพฤติกรรมที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานกล่าวคือผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะมีความสำคัญมากในการสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามนโยบายซึ่งเปรียบเสมือนกับเป็น “หัวรถจักรหรือหัวเรือใหญ่ที่จะนำขบวนรถไฟไปสู่จุดหมายปลายทางได้สำเร็จ” ส่วนผู้ปฏิบัติก็เปรียบเสมือนกับขบวนรถไฟที่จะขับเคลื่อนตามทิศทางของหัวรถจักรดังนั้นผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) และรู้จักใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมอาทิล้ำดัดสติใจให้แรงจูงใจเชิงบวก สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานสร้างความผูกพันและการยอมรับเน้นการทำงานเป็นทีม ดังที่ไวกัตต์ไอเซนฮาวร์อดีตนายกรัฐมนตรีของสหรัฐอเมริกาได้กล่าวไว้ว่า “ผู้นำ (Leader) คือผู้ที่สามารถโน้มนำให้ผู้อื่นเต็มอกเต็มใจกระทำในสิ่งที่ผู้นำนั้นต้องการ โดยความเต็มอกเต็มใจนั้นมาจากการที่ผู้อื่นเหล่านั้นมีความต้องการที่จะกระทำในสิ่งนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน” (วีรุธ มามะศิริานนท์, 2541 : 89) ซึ่งถ้าผู้บริหารมีภาวะผู้นำในยุคใหม่คือเป็นทั้งผู้นำฉลาดคิด (Creative Leader) ผู้นำฉลาดทำ (Effective Leader) แล้วโอกาสของนโยบายที่นำไปปฏิบัติย่อมบรรลุผลสำเร็จสูงส่วนผูปฏิบัติงานระดับล่างหรือข้าราชการระดับล่าง (Street – Level Bureaucrats) หรืออาจเรียกว่าพวกแนวหน้า (Front – Line Implementations) ถือว่าเป็นผู้ดำเนินงานตามแผนและโครงการ เป็นผู้แปลหรือตีความนโยบายมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานด้วยตนเองตลอดจนเป็นตัวแทนในการกระจายอำนาจและ

กระจายทรัพยากรไปยังประชาชนและผู้รับบริการซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นพันธกิจที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาภูมิภาคและชนบท หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนในชุมชนเช่นปัญหาความยากจนปัญหาภัยแล้งปัญหาสุขภาพอนามัย ปัญหาขาดที่ดินทำกิน ฯลฯ ทั้งนี้เพราะข้าราชการระดับล่างเป็นผู้ตีความกฎหรือระเบียบข้อบังคับหรือแนวทางปฏิบัติของตน นโยบายโดยตนเอง ด้านนโยบายนั้นขาดความชัดเจนหรือมีผลกระทบต่อการทำงานของตนก็จะทำให้ข้าราชการระดับล่างเหล่านั้นอาจไม่ยอมรับนโยบายไปปฏิบัติได้หรือตีความนโยบายนั้นเสียใหม่ หรือบางครั้งอาจบิดเบือนข้อมูลต่อประชาชนได้นอกจากนั้นข้าราชการระดับล่างยังเป็นผู้ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนผู้มารับบริการหรือกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบายโดยตรง ถ้าผู้ปฏิบัติงานระดับล่างมีความจริงใจและจริงจังในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน ด้วยจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดีหรือที่เรียกว่า “บริการด้วยใจ” (Service Mind) การนำนโยบาย / แผนงาน / โครงการไปปฏิบัติย่อมบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์แน่นอน ดังนั้นในปัจจุบันหน่วยราชการต่าง ๆ จึงหันมาสนใจและให้ความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานระดับล่างมากขึ้นเพราะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมากดังในช่วงคริสต์ศักราช 1990 Sorg (1983 : 391-406) ได้นำแนวคิดของแวนมีเตอร์และแวนฮอร์นมาศึกษาลักษณะขององค์การและข้าราชการที่นำนโยบายไปปฏิบัติโดยได้แบ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานระดับล่างที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติออกเป็น 4 รูปแบบคือ

3.1.1 พวกตั้งใจทำตามและทำตามสำเร็จ (Intentional Compliance) เป็น

พฤติกรรมที่พึงปรารถนาของการนำนโยบายไปปฏิบัติทุกประเภท ซึ่งผู้ปฏิบัติงานระดับล่างเหล่านั้นต้องมีความรู้มีความสามารถมีทรัพยากรในการบริหารที่เพียงพอไม่มีอุปสรรคต่อต้านจากสภาวะแวดล้อมในและภายนอกรับนโยบายไปปฏิบัติแล้วตั้งใจทำงานบรรลุผลสำเร็จ

3.1.2 พวกตั้งใจทำตามแต่ทำตามไม่สำเร็จ (Intentional Non-Compliance)

พฤติกรรมประเภทนี้อาจเกิดจากผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือแผนงานโครงการจึงทำให้เกิด “พฤติกรรมที่ทำขาด” (Deficient) หรือบางครั้งก็มีลักษณะ “พฤติกรรมที่ทำเกิน” (Excessive) พฤติกรรมทั้งสองประเภทนี้แก้ไขได้โดยต้องมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจนมีคู่มือการปฏิบัติงานให้มีการอบรมสัมมนาที่มีประสิทธิภาพติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดก็สามารถทำให้นโยบายนั้นบรรลุผลสำเร็จได้

3.1.3 พวกตั้งใจจะไม่ทำตามและไม่ทำตามสำเร็จหรือพวกที่ตั้งใจจะหลีกเลี่ยงและหลีกเลี่ยงสำเร็จ (Unintentional Non-Compliance) พฤติกรรมประเภทนี้มีหลายแบบเช่นพวกที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายต้องการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของนโยบาย ตั้งใจไม่ทำตามกฎระเบียบหรือแสวงหาผลประโยชน์แก่พรรคพวกตนเองต่างงานให้ล่าช้าพวกทำงานแบบผักชีโรยหน้าหรือพวกที่ตั้งใจไม่ทำตามนโยบายและผลักการให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนตนซึ่งทำให้นโยบายนั้นไม่บรรลุผลสำเร็จ พฤติกรรมประเภทนี้อาจแก้ไขให้ลดลงได้ (วรเดช จันทรศร. 2548 : 67) โดยอาศัยวิธีการต่อไปนี้ คือ

- 1) สื่อสารให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมารับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบ โดยทำการประชาสัมพันธ์ทางสื่อจัดการสัมมนาหรือทำประชาพิจารณ์และควรมีระบบการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ในองค์การ
- 2) แจ้งข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์ในองค์การได้รับทราบถึงสิทธิที่ตนควรได้รับเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายอย่างจริงจัง
- 3) ใช้สื่อสารมวลชนและองค์การสาธารณะประโยชน์เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์และตรวจสอบถ่วงดุล
- 4) เตรียมสนับสนุนทรัพยากรในการบริหารให้เพียงพอเช่นงบประมาณบุคลากรวัสดุอุปกรณ์
- 5) กำหนดมาตรการลงโทษที่มีความเป็นธรรมและเสมอภาคเพื่อป้องกันพวกที่มีพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 6) สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความซื่อสัตย์สุจริตเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การเพื่อเป็นหลักประกันว่าจะตั้งใจทำตามนโยบายและนโยบายจะได้รับการบรรลุผลสำเร็จง่าย
- 7) จัดอบรมสัมมนาเพื่อรับทราบความคิดเห็นสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมก่อนที่จะร่วมดำเนินโครงการ

3.1.4 พวกตั้งใจไม่ทำตามแต่ไม่สำเร็จหรือพวกคิดจะไม่ทำตามนโยบายแต่ทำไม่สำเร็จหรือตั้งใจจะหลีกเลี่ยงแต่หลีกเลี่ยงไม่สำเร็จ (Unintentional Compliance) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายแต่ทำไม่สำเร็จซึ่งอาจเป็นเพราะหน่วยงานมีระบบการควบคุมตรวจสอบที่เข้มงวดและป้องกันพฤติกรรมประเภทนี้ได้ เช่นนโยบายจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรหากมีระบบตรวจสอบผู้หลีกเลี่ยงได้เป็นอย่างดีประชาชนบางส่วนแม้จะพยายามหลีกเลี่ยง ไม่เสียภาษีอากรหรือเสียแต่แจ้งข้อมูลเท็จก็จะถูกตรวจสอบและลงโทษ

ได้ ในปัจจุบันการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติได้เพิ่มความสนใจมาที่พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างมากขึ้นเพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมากเพราะเป็นผู้ปฏิบัติที่อยู่ใกล้จุดที่สัมผัสกับปัญหามากที่สุดดังนั้นบทบาทของข้าราชการ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติในทัศนะของอุทัย เลหาวิเชียร (2549 : 262 -265) มีดังนี้

1. ข้าราชการประจำต้องสำนึกเสมอว่าข้าราชการการเมืองเป็นตัวแทนของประชาชนเป็นผู้นำเอาความต้องการของประชาชนมากำหนดเป็นนโยบายและควบคุมนโยบายเหล่านั้นให้บรรลุผลดังนั้นข้าราชการประจำไม่ควรขัดกับข้าราชการการเมือง ถึงแม้ข้าราชการการเมืองอาจไม่มีความรู้ในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับกระทรวงที่รับผิดชอบก็ตามแต่ข้าราชการประจำระดับสูงสุดคือปลัดกระทรวงก็ต้องทำหน้าที่กำกับให้ข้าราชการระดับต่างๆขับเคลื่อนนโยบาย หากข้าราชการประจำเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมสำเร็จได้ง่าย

2. ข้าราชการประจำต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายการเมือง โดยการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และความรู้ด้านการบริหารการพัฒนาความรู้ทั้งสามด้านนี้เป็นความรู้ที่จำเป็นหากข้าราชการขาดความรู้ด้านใดด้านหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุผลสำเร็จของนโยบายได้

3. ข้าราชการประจำจะต้องมีความรู้ทางการบริหารที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งการบริหารแผนบริหารคนบริหารงบประมาณเพราะอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งของข้าราชการไทยก็คือการขาดความรู้เกี่ยวกับการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ข้าราชการในยุคใหม่จะต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่อย่างมีศักดิ์ศรีมุ่งประโยชน์ต่อประชาชน มีมโนธรรมสุจริตมีจิตใจพร้อมบริการประชาชน (Citizen - focused) ปฏิบัติงานในเชิงรุกไม่ทำงานในลักษณะเชิงรับแต่อย่างเดียวยังมีส่วนร่วมในการสร้างกฎระเบียบเกี่ยวกับนโยบายรักษาความเป็นอิสระและเป็นกลางในการปฏิบัติตามนโยบายมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความรู้ “Knowledge Worker” (ทักษิณ ชินวัตร. 2545 : 4) ทนต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกสามารถทำงานเป็นทีมได้ดีมุ่งเน้นผลงานเป็นหลักการทำงานยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) อันได้แก่การปฏิบัติงานที่ยึดหลักนิติธรรมคุณธรรมความรับผิดชอบต่อความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความคุ้มค่าตลอดจนมีการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ นอกจากนี้ในอนาคตข้าราชการไทยต้องมีความเป็นมืออาชีพ โดยยึดหลัก 4 ป (ปรีดิยาทร เทวกุล. 2550 : 18-20) คือ

1. ป ประหยัดข้าราชการต้องมีความประหยัดดำรงชีพอยู่ด้วยความพอเพียงซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันในการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. ป โปรงใสขำราชการต้องมีการปฏิบัติงานด้วยความโปรงใสตรวจสอบได้
ป้องกันมิให้นักการเมืองมาบีบบังคับให้ทำอะไรที่ไม่โปรงใส

3. ป เป็นธรรมเนียมขำราชการมีความเป็นธรรมประชาชนจะรู้สึกว่ามีขำราชการ
ใช้กฎหมายเป็นธรรมประชาชนก็จะนอนตาหลับการที่ขำราชการมีความโปรงใสและความ
เป็นธรรมได้นั้นพื้นฐานสำคัญที่สุดคือคุณธรรมในใจขำราชการ

4. ป ประสิทธิภาพขำราชการต้องปฏิบัติงานและบริการประชาชนให้มี
ประสิทธิภาพรวดเร็วมีมิตรภาพและประชาชนเกิดความพึงพอใจจึงจะถูกรู้จักว่าขำราชการมี
อาชีพคำว่าขำราชการมีอาชีพต้องมีคุณลักษณะ 2 อย่างในคนเดียวกันคือ 1) รู้จริงในเรื่องนั้นๆ
2) ทำให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้

ผู้ได้รับผลจากนโยบาย สำหรับผู้ได้รับผลจากการนำนโยบายไปปฏิบัติในที่นี้ได้แก่
ประชาชนหรือผู้รับบริการ (Clients) ซึ่งเป็นทั้งผู้ได้รับประโยชน์หรือผู้เสียประโยชน์หรืออาจ
เรียกว่าผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในนโยบายนั้น ๆ ในที่นี้รวมถึงในแง่บุคคล
(Individual) และกลุ่ม (Groups) ตลอดจนหน่วยงานภาคเอกชน (Private Sector) ใน
กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติหากผู้รับบริการหรือผู้รับประโยชน์มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม
ในลักษณะกลุ่มผลประโยชน์ (Interest Group) บทบาทของกลุ่มอาจแสดงออกมาในรูปของการ
เรียกร้องการคัดค้านการสนับสนุนด้วยวิธีการลงประชามติ (Referendum) หรือการทำประชา
พิจารณ์ (Public Hearing) ซึ่งจะให้มีน้ำหนักมากยิ่งขึ้นและอำนาจในการต่อรองกับฝ่าย
การเมืองหรือระบบราชการก็จะมีมากขึ้นประเด็นของการเรียกร้องจะครอบคลุมทั้งการ
เรียกร้องเพื่อให้ยุตินโยบายนั้น ถ้านโยบายนั้นมีผลกระทบเชิงลบหรือเรียกร้องให้มีการ
ปรับปรุงนโยบายใหม่หรือเรียกร้องเพื่อคัดค้านมิให้กลุ่มอื่น ได้มีโอกาสมารับประโยชน์
จากนโยบายแผนงานหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตามในประเทศกำลังพัฒนาลักษณะของการ
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำนโยบายไปปฏิบัติกับผู้รับบริการมักจะเป็นไปในลักษณะขำราชการ
เป็นผู้ออกคำสั่ง ส่วนผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบายจะต้องเชื่อฟังคำสั่ง
และกระทำตามเท่านั้นสำหรับประเทศที่มีระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยที่มีการพัฒนามา
เป็นเวลายาวนานเช่นสหรัฐอเมริกาหรืออังกฤษการปฏิสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะของความ
เท่าเทียมกันในแง่ของการเจรจาต่อรอง (Bargaining) และการประสานประโยชน์ซึ่งกันและกัน
ในประเทศที่มีกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มผู้รับบริการยังไม่แข็งแกร่งจะทำให้มีอำนาจในการ
ต่อรองน้อย นโยบายสาธารณะจึงไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดย
ส่วนรวม ในภาพรวมจะเห็นได้ว่าองค์กรและผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จะมีบทบาทปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ซึ่งกันและกันในแง่มุมที่แตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการเมืองระบบราชการทั้งส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นข้าราชการในแต่ละระดับ รวมทั้งผู้รับบริการหรือผู้รับผลประโยชน์จากนโยบายนั้นๆ เพราะถ้าทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนตลอดจนมีความจริงใจและจริงจังในการปฏิบัติตามนโยบายโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งนโยบายนั้น ๆ ก็ย่อมบรรลุผลสำเร็จได้

4. ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ขั้นตอนของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติสามารถแบ่งการพิจารณาออกได้เป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro) และในระดับจุลภาค (Micro) (วรเดช จันทรศร. 2548 : 34-39) ดังนี้

4.1 ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro)

ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro) แบ่งออกได้เป็น 2 ขั้นตอน คือขั้นตอนการแปลงนโยบายเป็นแผนงานและโครงการขั้นตอนการยอมรับนโยบายแผนงานและโครงการของหน่วยงานระดับท้องถิ่นซึ่งการเข้าใจในระดับมหภาคจะช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจในระดับจุลภาค ได้ดียิ่งขึ้น

4.1.1 การแปลงนโยบายให้เป็นแผนงานและโครงการ

โดยปกตินโยบายที่กำหนดขึ้นมามักจะมีวัตถุประสงค์กว้าง ๆ และมีลักษณะเป็นนามธรรมยากแก่การนำไปปฏิบัติดังนั้นการจะนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จจึงต้องมีการแปลงนโยบายให้เป็นรูปธรรมในลักษณะของแผนงานและโครงการเสียก่อน โดยปกติประเทศไทยหน่วยงานที่รับผิดชอบดังกล่าวมักจะเป็นกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนกลางที่มีบทบาทในการควบคุมนโยบาย จะเป็นฝ่ายแปลงนโยบายเพื่อให้หน่วยงานระดับล่างนำไปปฏิบัติได้ง่ายความจำเป็นและประโยชน์ของการแปลงนโยบายให้เป็นแผนงานและโครงการ

4.1.2 การยอมรับนโยบายของหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

เมื่อหน่วยงานส่วนกลางอันได้แก่กระทรวงกรมและหน่วยงานที่เทียบเท่ากรมได้ทำการแปลงนโยบายออกมาเป็นแผนงานและโครงการต่างๆแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือการทำให้หน่วยงานในระดับภูมิภาคคือจังหวัดและอำเภอและระดับท้องถิ่น คือเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยายอมรับ

นโยบายนั้นไปปฏิบัติอย่างจริงจังเงื่อนไขสำคัญอันที่จะสร้างความเต็มใจให้หน่วยงานระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่นยินยอมรับนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีหลายประการ คือ

1) สมรรถนะของหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่นนั้นถ้าหน่วยงานระดับปฏิบัติมีสมรรถนะขององค์การค่อนข้างสูง อาทิ มีบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ การยินยอมรับนโยบายไปปฏิบัติย่อมมีสูง ในทางตรงข้ามถ้าสมรรถนะของหน่วยงานมีน้อย การยินยอมรับนโยบายไปปฏิบัติค่อนข้างจะมีปัญหา

2) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองของท้องถิ่นนั้น ถ้าขณะนั้นสภาพเศรษฐกิจตกต่ำสภาพสังคมวุ่นวายสภาพการเมืองขาดเสถียรภาพ หน่วยงานระดับปฏิบัติขาดขวัญกำลังใจการยินยอมรับนโยบายไปปฏิบัติอาจมีน้อย เช่น ถ้าสภาพเศรษฐกิจตกต่ำหรือเศรษฐกิจขาดย่อมจะมีผลกระทบต่อการตัดงบประมาณแผ่นดินของทุกกระทรวงทบวงกรมผลที่ตามมาคือทำให้นโยบายบางนโยบายไม่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานระดับท้องถิ่น รวมทั้งไม่ได้รับการสนองตอบจากภาคธุรกิจและประชาชนเท่าที่ควร

3) การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานในท้องถิ่นนั้น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีถ้ารัฐบาลมีระบบการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี (Perfect Communication) โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) หน่วยงานระดับท้องถิ่นจะมีความเข้าใจตรงกันและให้การยอมรับนโยบายด้วยดี แต่ถ้านโยบายนั้นมิได้มีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดีโดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One Way Communication) หน่วยงานระดับท้องถิ่นไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของนโยบายก็อาจไม่ให้การยอมรับรวมทั้งประชาชนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้น หรือผู้รับบริการไม่เข้าใจนโยบายก็อาจไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายด้วยเช่นกัน

4) ประโยชน์ที่รัฐบาลควรจะให้กับหน่วยงานท้องถิ่นนั้นถ้านโยบายนั้นเป็นนโยบายที่ผลประโยชน์ตกอยู่กับหน่วยงานท้องถิ่นและประชาชนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้นโดยตรง การยอมรับนโยบายก็ย่อมมีมาก อย่างไรก็ตามการยอมรับนโยบายแผนงานและโครงการของหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ยังไม่สามารถเป็นหลักประกันได้ว่านโยบายนั้นจะบรรลุผลสำเร็จหรือไม่เพราะการยอมรับอย่างเดียวยังไม่เพียงพอต้องอาศัยความร่วมมืออย่างจริงจังในการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ด้วยดังนั้นอำนาจที่แท้จริงในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นย่อมอยู่ที่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานระดับล่างเป็นสำคัญ

4.2 ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro) ขั้นตอนนี้มีความเกี่ยวข้องกับระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่นมากเพราะถ้าหน่วยงานระดับล่างนี้ยินยอมรับนโยบายไปปฏิบัติและถือเอานโยบายนั้นเข้าเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประจำหรืองานประจำ (Routine) ก็ย่อมจะทำให้นโยบายนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายในระดับจุลภาคที่จะกล่าวถึงนี้สามารถแยกออกเป็นขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอนคือขั้นตอนการระดมพลังขั้นตอนการปฏิบัติและขั้นตอนการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องของนโยบาย (วรเดช จันทรศร. 2548: 39-44) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ

4.2.1 การระดมพลัง (Mobilization) ขั้นตอนนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพิจารณารับนโยบายและการแสวงหาความสนับสนุนจากสมาชิกในหน่วยงานตลอดจนบุคคลสำคัญหรือองค์กรอื่นที่อยู่ในท้องถิ่นผู้ที่เป็นผู้บริหารระดับล่างจะต้องมีความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) กับการนำนโยบายไปปฏิบัติทุกขั้นตอนตั้งแต่การร่วมคิดหรือวางแผน (Planning) กำหนดโครงการของท้องถิ่นร่วมลงมือปฏิบัติงาน (Implementation) ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล (Evaluation) โครงการด้วยซึ่งขั้นตอนนี้ต้องอาศัยหลักจิตวิถีมวลชนในการโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นให้ยอมรับและร่วมมืออย่างจริงจังซึ่งจะเป็นการระดมพลังที่เหนียวแน่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้สำเร็จได้

4.2.2 ขั้นการปฏิบัติ (Deliverer Implementation) ขั้นตอนนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติหรือผู้ให้บริการตามโครงการ โดยตรงซึ่งได้แก่ข้าราชการนั่นเองในบางกรณีผู้ปฏิบัติอาจยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้แต่ในบางกรณีผู้ปฏิบัติอาจปรับแผนหรือโครงการให้เข้ากับพฤติกรรมการทำงานของตนเองก็ได้ซึ่งไม่เป็นกฎแน่นอนตายตัวเพราะหน่วยงานในท้องถิ่นแต่ละแห่งอยู่ภายใต้บริบทหรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไปหรืออยู่ภายใต้สภาวะความไม่แน่นอน (Uncertainties) อยู่ตลอดเวลาโครงการหรือพฤติกรรมที่ตัดสินใจของผู้บริหารในระดับท้องถิ่นอาจจะไม่ใช่สิ่งที่คงที่หรือเปลี่ยนแปลงไม่ได้เนื่องจากอาจมีการต่อต้านหรือการเรียกร้องให้ปรับวิธีการดำเนินงานในโครงการเสียใหม่จากผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ นอกจากนั้นลักษณะการปฏิบัติหรือการให้บริการของแต่ละหน่วยงานไม่สามารถควบคุมให้เป็นแบบฉบับเดียวกันได้แม้ว่าจะมีกฎระเบียบข้อบังคับกำหนดไว้ ดังนั้นการสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติให้เกิดขึ้นได้ในขั้นนี้จึงขึ้นอยู่กับความแสวงหากลยุทธ์หรือวิธีการในการปรับแนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือปรับโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

ในแต่ละช่วงเวลา อีกทั้งหน่วยงานที่รับนโยบายไปปฏิบัติระดับท้องถิ่นก็ต้องแสวงหาวิธีการปรับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติให้เข้ากับแนวทางในการปฏิบัติงานตามแผนงานหรือโครงการนั้นด้วย กล่าวโดยสรุปวิธีการดำเนินการในลักษณะเช่นนี้เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้มีการปรับตัว (Adaptation) เข้าหาซึ่งกันและกันระหว่างนโยบายของรัฐบาลกลางอันได้แก่ กระทรวงทบวงกรมกับการปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่นซึ่งจะสอดคล้องกับหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participation Management) ด้วย

4.2.3 การสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องความสำเร็จและผลลัพธ์ (Outcomes) ในระยะยาวของนโยบายใด ๆ ก็ตามขึ้นอยู่กับนโยบายนั้นถูกนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจังการที่จะให้มีการปฏิบัติตามนโยบายอย่างต่อเนื่องนั้นหมายความว่านโยบายนั้นจะต้องถูกปรับเปลี่ยนและได้รับการยอมรับเข้าเป็นหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติด้วย ขั้นตอนนี้จึงถือว่ามีความสำคัญมากขึ้นตอนหนึ่งเพราะในอดีตนโยบายสาธารณะของประเทศไทยจำนวนไม่น้อยที่หน่วยปฏิบัติระดับท้องถิ่นมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาอันสั้น ต่อมาเมื่อรัฐบาลให้ความสำคัญต่อก่อนนโยบายนั้นน้อยลงหรือมิได้รณรงค์เหมือนระยะแรก หน่วยงานระดับท้องถิ่นก็มักจะเลิกปฏิบัติตามนโยบายนั้นหรือการที่รัฐบาลมีการกำหนดนโยบายใหม่ขึ้นมาหน่วยงานท้องถิ่นก็อาจไปให้ความสนใจกับนโยบายใหม่นั้นแทนเข้าทำนองทำงานแบบ “เอาใจนาย” หรือ “การทำงานแบบไฟไหม้ฟาง” ซึ่งทำให้นโยบายบางนโยบายทั้ง ๆ ที่เป็นนโยบายที่ดีแต่ไม่ถูกใจผู้มีอำนาจขณะนั้นต้องถูกยกเลิกไปหรือขาดความต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ไป ซึ่งผู้ที่เสียประโยชน์ก็คือประชาชนนั่นเอง ดังนั้นการหาทางทำให้ให้นโยบายนั้นเป็นปึกแผ่นและมีความต่อเนื่องระยะยาวนั้นเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารระดับท้องถิ่นและผู้ปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นเองเป็นสำคัญ ในส่วนของผู้บริหารระดับท้องถิ่นก็ต้องมีความสามารถชักจูงใจให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของนโยบายดังกล่าวตลอดจนให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ขวัญกำลังใจ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงานในส่วนของผู้ปฏิบัติเอง ก็จะต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติตามนโยบายและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายโดยถือว่าเป็นภารกิจประจำวัน โดยพยายามมอง “ผลลัพธ์สูงสุด” หรือ “ผลลัพธ์สุดท้าย” (Ultimate Outcomes) ของนโยบายนั้นว่าเกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยส่วนรวมหรือไม่อย่างไรผู้ปฏิบัติในฐานะที่เป็นข้าราชการของรัฐพึงปฏิบัติตามนโยบายอย่างจริงจังและจริงใจถึงแม้จะเปลี่ยนผู้บริหารใหม่ แต่ถ้านโยบายนั้นดีก็ควรมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องยกเว้นนโยบายนั้นปฏิบัติไปแล้วมีการประเมินผลพบว่าไม่บรรลุผลสำเร็จตาม

วัตถุประสงค์ก็อาจนาน โยบายนั้นมาปรับปรุงแก้ไขในปีต่อไปถ้ายังเห็นว่ามีความสำคัญแต่ถ้าเกิดความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายนั้นก็อาจล้มเลิกไปในที่สุด

5. ตัวแบบการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

วเรข จันทรศร (2548 : 135-153) ได้ทำการศึกษาการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจากผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่าน และนำมาพัฒนาเป็นแนวคิดและตัวแบบทางทฤษฎี โดยได้เสนอตัวแบบทางทฤษฎีของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติรวม 6 ตัวแบบ ดังนี้

5.1 ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model)

ตัวแบบดังกล่าวนี้มีฐานคติที่ว่า “นโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีกระบวนการวางแผนและควบคุมผลงาน (Planning & Controlling System) การกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานและกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขององค์การมีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ” ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าอะไรคือเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการและผู้ปฏิบัติงานจะได้กำหนดภารกิจหรือกำหนดความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายได้ ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ส่วนการกำหนดมาตรฐานการทำงานย่อมจะเกิดประโยชน์ในการตรวจสอบควบคุมและการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายได้ และระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และการมีมาตรฐานในการทำงานที่เด่นชัดย่อมส่งผลให้ระบบการให้คุณให้โทษเป็นไปอย่างเป็นธรรมมากยิ่งขึ้นซึ่งทั้งหมดดังกล่าวนี้จะ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

5.2 ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model)

ตัวแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่เน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะภายในองค์การ (Internal Capacity) ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใดหรือมีจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านต่าง ๆ หรือไม่อย่างไร ในลักษณะนั้น นโยบายจะประสบความสำเร็จต้องอาศัยโครงสร้างองค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่หน่วยงานที่มีสมรรถนะภายในค่อนข้างสูงจะมีโอกาสที่นำเอานโยบายไปปฏิบัติอย่าง

ประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก ในทางตรงข้ามหากหน่วยงานที่มีสมรรถนะภายในค่อนข้างต่ำ จะส่งผลทำให้การนำเอานโยบายไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จ ตัวแบบนี้จึงเป็นความพยายามที่จะศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยการแก้ไขที่ตัวองค์กร เช่น การขาดงบประมาณ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากรความล่าช้าในการจัดตั้งระบบงานต่าง ๆ และการขาดวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

5.3 ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model)

ตัวแบบดังกล่าวนี้เน้นที่พฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์กร โดยเฉพาะภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจการทำงานเป็นทีมการสร้างความผูกพันยอมรับร่วมกันและการมีส่วนร่วม (Participation) ของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญภายใต้ฐานคติที่ว่า “การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพการนำนโยบายมาปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องแรงจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมการสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์กรการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการมุ่งใช้การควบคุมหรือใช้อำนาจทางรูปนัยของผู้บังคับบัญชา” ทั้งนี้เพราะเห็นว่าความสำเร็จของนโยบายคือความสำเร็จของผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนจึงน่าจะได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่ากลยุทธ์อื่น ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งการนำเอานโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องของกระบวนการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดหรือวางกรอบนโยบายโดยถือว่านโยบายเหล่านั้นมาจากตัวผู้ปฏิบัติเองโดยตรง

5.4 ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model)

ตัวแบบนี้พัฒนามาจากแนวคิดของนักสังคมวิทยาองค์กรที่พยายามจะสร้างกรอบการมองหาสภาพความเป็นจริงทางสังคมในองค์กรตัวแบบนี้เชื่อว่าอำนาจขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัยแต่มีอยู่กระจัดกระจายในองค์กรในทัศนะนี้หมายความว่าสมาชิกในองค์กรทุกคนมีอำนาจในแง่ของการใช้วิจารณ์ โดยเฉพาะข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจควบคุมได้ การยึดเหนี่ยวนโยบายใหม่ ๆ ย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานหรือวิถีชีวิตประจำวันของข้าราชการนอกเสียจากข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานยอมรับหรือปรับนโยบายเหล่านั้นเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติกล่าวคือหากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการเกิดการต่อต้านไม่ยอมรับเอานโยบายมาแปลงสู่ภาคปฏิบัติในฐานะเป็นงานประจำของตนเจ้าหน้าที่ดังกล่าวอาจจะเพิกเฉยในการปฏิบัติตามหรืออาจจะใช้อำนาจดุลยพินิจของการตัดสินใจในลักษณะที่ไม่เอื้อต่อตัวนโยบาย

5.5 ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)

ตัวแบบดังกล่าวเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติเกิดจากความสามารถของผู้เล่น (Players) หรือบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กรกลุ่มหรือสถาบัน และปัจจัยภายนอกองค์กรตัวแบบนี้เน้นที่ความสามารถในการเจรจาต่อรองและการประนีประนอมของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับนโยบายนั้นทั้งนี้บุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับนโยบายจะเข้ามาใช้อิทธิพลของตนเองเพื่อสร้างเงื่อนไขต่อรองให้มีการปฏิบัติตามนโยบายในลักษณะที่จะทำให้ตนเองได้รับผลประโยชน์มากขึ้นหรือเสียผลประโยชน์น้อยที่สุดไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการใช้ความสามารถเพื่ออ้างเหตุผลความชอบธรรมการโฆษณาประชาสัมพันธ์ชวนเชื่อการสร้างพลังมวลชนเพื่อก่อให้เกิดแรงกดดันเป็นต้น ดังนั้นความสามารถในการเจรจาต่อรองประนีประนอมแสวงหาแรงสนับสนุนจากภายนอกในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบาย

5.6 ตัวแบบเชิงบูรณาการ

เป็นตัวแบบที่รวบรวมแนวคิดของทั้ง 5 ตัวแบบมาไว้โดยมุ่งแสวงหาผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จโดยพิจารณาถึงสมรรถนะขององค์กรประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม ภาวะผู้นำและความร่วมมือ และการเมืองและการบริหาร สภาพแวดล้อมภายนอก

ดังนั้นการที่เราจะนำตัวแบบใดไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติว่านโยบายสาธารณะนั้น ๆ สำเร็จหรือไม่สำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือตัวแปรใดบ้างเราต้องพิจารณาว่านโยบายสาธารณะนั้นเป็นนโยบายประเภทใด หากเป็นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มและต้องอาศัยการสนับสนุนจากหลายๆฝ่ายตลอดจนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมการเมืองเราก็ควรใช้ตัวแบบที่มีความครอบคลุมมากมาวิเคราะห์

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติบางเรื่องเป็นเรื่องที่ง่ายเพราะมีกระบวนการและกลไกการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน ในแง่ดังกล่าวอาจอาศัยปัจจัยในการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มากนักแต่ถ้าการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติบางเรื่องที่มีการดำเนินงานยุ่งยากซับซ้อนกรณีนี้อาจจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้สำเร็จมากขึ้น จากการทบทวนผลงาน

ทางวิชาการของนักวิชาการด้านนโยบายสาธารณะที่ผ่านมาพบว่ามีปัจจัยสำคัญหลายประการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ (Success) หรือความล้มเหลว (Failure) ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Van Meter & Van Horn. 1975 : 445-488) ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

6.1 มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

วัตถุประสงค์ของนโยบายจะต้องมีความชัดเจนสามารถวัดได้ (Measurable) และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ (Sensible) การวัดได้และปฏิบัติได้ถือว่าเป็นมาตรฐานสำคัญสำหรับวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายได้ถ้าวัตถุประสงค์ของนโยบายกำหนดไว้ไม่ชัดเจนย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาว่าควรจะใช้อะไรเป็นเครื่องวัดจึงจะบ่งชี้ถึงความสำเร็จของนโยบายหรือความล้มเหลวของนโยบายได้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยแรกของความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพราะผู้ปฏิบัติไม่ทราบแน่ชัดว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายคืออะไรเพราะกำหนดวัตถุประสงค์อย่างกว้างๆ บางครั้งผู้ปฏิบัติจึงต้องตีความวัตถุประสงค์เอง แต่ถ้าหากกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ชัดเจนหรือมีรายละเอียดมากเกินไปก็อาจทำให้ผูกมัดและไม่ยืดหยุ่นในการปฏิบัติเท่าที่ควร

6.2 งบประมาณและแรงจูงใจอื่นๆ

6.2.1 งบประมาณ งบประมาณเป็นเครื่องชี้วัดขีดความสามารถขององค์การที่สำคัญประการหนึ่ง โดย การมีงบประมาณอย่างเพียงพอ ช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุผล

6.2.2 แรงจูงใจหมายถึงสิ่งจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมตอบสนองต่อความต้องการขององค์การและของตนเองให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสิ่งจูงใจแบ่งเป็นสิ่งจูงใจภายนอกอัน ได้แก่สิ่งของรางวัลค่าตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือน กรณีพิเศษการเลื่อนตำแหน่ง การให้โบนัสการ ให้ศึกษาดูงานกรณีพิเศษ ฯลฯ ส่วนสิ่งจูงใจภายใน ได้แก่ การยอมรับการยกย่องชมเชยการให้กำลังใจการให้เกียรติยศชื่อเสียง ฯลฯ ส่วนการจูงใจในเชิงลบในแง่ของการปฏิบัติงานล้มเหลวเช่น การลดขั้นเงินเดือน การระงับการขึ้นเงินเดือน การโยกย้ายให้ไปดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญน้อยกว่า เป็นต้น นักวิชาการเชื่อว่า การให้สิ่งจูงใจอย่างเพียงพอจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจเชิงบวก (Positive Incentives) เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ

6.3 การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ

“ผู้ปฏิบัติ” หมายถึงผู้ปฏิบัติตามนโยบายหรือผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ส่วน “ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ที่ได้รับประโยชน์การบริหารงานที่ยึดหลักการมีส่วนร่วมนั้นอาจเรียกว่าเป็นการบริหารงานแบบประชาธิปไตย (อุทัย เลาหวิเชียร. 2549 : 152) ซึ่งสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาองค์การคือการสร้างความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ (Sense of Importance) และการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) ซึ่งการมีส่วนร่วมนั้นอาจมีหลายระดับการจะทำให้ผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการมีส่วนร่วมในระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการด้วย จากผลการวิจัยพบว่าองค์การที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานและมีความรู้สึกเต็มใจในการทำงานจะทำให้ประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมดำเนินกิจกรรมร่วมติดตามและการควบคุมตลอดจนการร่วมให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายนั้น ๆ ย่อมทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์ได้ง่าย

6.4 การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

“การติดต่อสื่อสาร” (Communication) คือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความคิดเห็น ความรู้สึกต่าง ๆ ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปโดยการใช้คำพูดอักษรสัญลักษณ์ต่าง ๆ หรือข่าวสารสำหรับความสำคัญของการติดต่อสื่อสารนั้นคือช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ และการรับข่าวสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันหรือระหว่างองค์การได้เป็นอย่างดี

6.4.1 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร (อรุณ รักธรรม. 2538 : 490- 501)

แบ่งออกเป็น

1) การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นระบบที่ข้าราชการส่วนใหญ่รู้จักระบบนี้ประกอบด้วยการตอบจดหมายแบบทางการการส่งหนังสือ การส่งจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง

2) การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Non-Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยเน้นความซื่อสัตย์และความเชื่อถือในกลุ่มสมาชิกจึงทำให้ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่อย่างรวดเร็วซึ่งบางครั้งข้อมูลก็อาจคลาดเคลื่อนได้

6.4.2 ระบบของการติดต่อสื่อสารนั้นแบ่งออกเป็น

1) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) เช่นการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาลงมายังหน่วยงานระดับล่างด้วยระบบเอกสารระบบสื่อสารมวลชนจากวิทยุโทรทัศน์ซึ่งผู้ฟังไม่มีโอกาสซักถาม

2) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือ การติดต่อสื่อสารที่มีการโต้ตอบและมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร กล่าวโดยสรุปถ้าการติดต่อสื่อสารชัดเจนไม่คลุมเครือและเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและมีเครื่องมือติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน อาทิ โทรศัพท์ แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต ย่อมจะเอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้โดยง่ายเพราะจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้บริหารและประชาชนหรือผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้น ๆ ในทางตรงกันข้ามถ้าระบบการติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัวเครื่องมือสื่อสารไม่ทันสมัยหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติย่อมปฏิบัติงานล่าช้าให้บริการประชาชนไม่เป็นที่พึงพอใจนโยบายนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

6.4 คุณลักษณะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ

คุณลักษณะที่เหมาะสมของหน่วยงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จมีเครื่องชี้วัดได้ดังนี้คือ

- 1) มีบุคลากรผู้ร่วมปฏิบัติงานเพียงพอและมีคุณภาพ
- 2) มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนรู้ว่าใครมีหน้าที่อะไรระดับไหนขึ้นตรงต่อใคร
- 3) มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรที่ดี
- 4) ความกระตือรือร้นของหน่วยปฏิบัติงาน
- 5) ระดับการติดต่อสื่อสารแบบเปิดของหน่วยปฏิบัติ
- 6) ความสัมพันธ์ของหน่วยปฏิบัติกับองค์กรที่กำหนดนโยบาย

6.5 สถานะทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

ในการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองในขณะนั้นด้วย อาทิถ้าสถานะทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศในขณะนั้นเอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ย่อมทำให้หน่วยงานปฏิบัติมีงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงานการนำนโยบายไปปฏิบัติ ก็ย่อมจะสำเร็จได้ง่าย แต่ถ้าหากสถานะทางเศรษฐกิจตกต่ำเกิดปัญหาเงินเฟ้ออย่างรุนแรง ราคาน้ำมันแพง สินค้ามีราคาสูงหรือสินค้าบางอย่างขาด

ตลาด งบประมาณแผ่นดินถูกตัดทอนย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานตามโครงการ หรือหากสถานการณ์ทางการเมืองขาดเสถียรภาพมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลย่อมการเมืองเป็นระบบอุปถัมภ์มีการแสวงหาผลประโยชน์ทางการเมืองสูงอาจทำให้เกิดปัญหาการทุจริตในการดำเนินโครงการต่าง ๆ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโครงการ ซึ่งถ้าโครงการไม่บรรลุผลสำเร็จก็ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของแผนงานและนโยบายด้วย

6.6 การสนับสนุนของหน่วยปฏิบัติ

หน่วยปฏิบัติคือระบบราชการถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งประกอบด้วยหน่วยปฏิบัติระดับสูงอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หน่วยปฏิบัติระดับกลางอันได้แก่หน่วยงานระดับภูมิภาคและหน่วยปฏิบัติระดับล่างอันได้แก่หน่วยงานที่ปฏิบัติในระดับพื้นที่หรือระดับท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องหรือใกล้ชิดกับประชาชนและผู้รับบริการ โดยตรงถ้าทิศทางของการสนับสนุนเป็นลักษณะการยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตามการนำนโยบายไปปฏิบัติก็ย่อมสำเร็จได้ง่ายแต่ถ้าหากการสนับสนุนของหน่วยปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางหรือระดับต่ำก็ย่อมจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นคงจะสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ยาก หรือบางครั้งยินยอมรับนโยบายไปปฏิบัติแต่ขาดความรับผิดชอบขาดจิตสำนึกขาดความรอบคอบละเลยต่อหน้าที่ประพฤติดิบหรืออาจตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของกลุ่มต่าง ๆ ก็ย่อมจะส่งผลทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่บรรลุผลสำเร็จหรือนโยบายล้มเหลวได้

7. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติบางครั้งอาจจะประสบความสำเร็จบางครั้งอาจประสบความล้มเหลวปัญหาที่คือจะใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลว โดย Ripley & Franklin (Ripley & Franklin. อ้างถึงใน จุมพล หนีมพานิช. 2547 : 156-157) ได้เสนอเครื่องชี้วัดหรือแนวทางที่จะวัดความสำเร็จการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติดังนี้ แนวทางแรกสามารถวัดได้จากระดับของความร่วมมือที่ผู้นำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติมีต่อผู้ออกคำสั่งหรือผู้กำหนดนโยบาย ถ้าระดับของความร่วมมือสูงระดับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมสูงไปด้วยและในทางกลับกันถ้าระดับความร่วมมือมีต่ำนั้นย่อมหมายความว่าระดับของความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติก็จะมีสูง

แนวทางที่สองสามารถพิจารณาได้จากเงื่อนไขที่ว่าได้มีการบรรลุผลการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ตามภาระหน้าที่ขององค์กรที่รับผิดชอบอย่างราบรื่นและปราศจากปัญหาถ้าการปฏิบัติตามนโยบายเต็มไปด้ด้วยความขัดแย้งหรือมีอุปสรรคเกิดขึ้นมากเท่าใดระดับของความล้มเหลวก็น่าจะมีสูงขึ้นเท่านั้น

แนวทางที่สามสามารถวัดได้จากกรณีที่นโยบายนั้นก่อให้เกิดผลการปฏิบัติในระยะสั้นและหรือก่อให้เกิดผลกระทบที่พึงปรารถนาหรือไม่ถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างรวดเร็วและเป็นไปตามที่คาดหวังระดับความสำเร็จก็ย่อมมีสูง

นอกจากนั้นปิยะนุช เงินคล้าย (2550 : 85) ได้เสนอว่าการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับบทบาทของฝ่ายต่าง ๆ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติเช่นบทบาทของฝ่ายการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมกำกับดูแลระบบราชการ และข้าราชการซึ่งเป็นฝ่ายรับผิดชอบในการปฏิบัติโดยตรงและผู้รับบริการทั้งในแง่บุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นผู้รับผลจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งบทบาทขององค์กรและผู้เกี่ยวข้องจะมีความแตกต่างกันหากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความจริงจังและจริงใจในการปฏิบัติงานนโยบายนั้นย่อมสำเร็จได้ง่าย และยังขึ้นอยู่กับคุณลักษณะต่าง ๆ ของนโยบายเช่นความชัดเจนของนโยบายการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงานกระบวนการให้คุณให้โทษตลอดจนการติดตามประเมินผล

จากการพิจารณาแนวทางการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติข้างต้น วิเคราะห์ได้ว่าแนวทางแรกนั้นเน้นปัญหาของพฤติกรรมของระบบราชการ ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบการพัฒนาองค์กรที่เน้นภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมของของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งการวัดเช่นนี้เป็นการมองเพียงแค่การมีส่วนร่วมมิได้มองที่ผลการปฏิบัติตามนโยบายสำหรับแนวทางที่สองมองการปราศจากปัญหาและความขัดแย้งจึงจะถือได้ว่าการนำนโยบายนั้นปฏิบัติสำเร็จ ซึ่งเป็นการวัดที่มีข้อบกพร่องเพราะในโลกของความเป็นจริงการนำนโยบายไปปฏิบัติหลายนโยบายมักเผชิญกับปัญหาและความขัดแย้งไม่มากก็น้อย เพราะการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานหลายฝ่ายซึ่งแนวทางการปฏิบัติและวัฒนธรรมการทำงานย่อมแตกต่างกันบ้างเป็นธรรมดา ตลอดจนหลายนโยบายเกี่ยวข้องกับประชาชนด้วย ซึ่งความขัดแย้งอาจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการจัดสรรผลประโยชน์หรือเหตุผลทางการเมือง ซึ่งผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องมีวิธลดความขัดแย้งและเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสโดยถือว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาไม่ใช่สิ่งเลวร้ายถ้าที่ใดมีความขัดแย้งอย่างอ่อน ๆ ที่นั่นนำมาซึ่งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การนำนโยบายไปปฏิบัติอาจสำเร็จได้ไม่ยาก ส่วนแนวทางที่สามนั้นมองความสำเร็จของนโยบายในลักษณะที่กว้างเพราะมองเพียงแค่นโยบายนั้นเกิดผลกระทบตาม

ที่พึงปรารถนาหรือผลกระทบเชิงบวกและถ้าเห็นผลระยะสั้นก็ถือว่านโยบายนั้นมีระดับความสำเร็จสูง ซึ่งความเป็นจริงแล้วความสำเร็จของนโยบายมิใช่มองเพียงแค่ผลผลิต (Output) เท่านั้นควรมองถึงผลลัพธ์ (Outcomes) และผลกระทบ (Impact) ซึ่งลบในระยะยาวด้วย

สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ คือ การบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงสมรรถนะขององค์การพฤติกรรมขององค์การปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคลการใช้ทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด ตลอดจนความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ระบุไว้ ทั้งนี้ การที่นโยบายสาธารณะจะสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

1. ความหมายของบริการสาธารณะ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะดังนี้
ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 : 12) กล่าวว่า การนิยามความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมี

ลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามี ความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนรัฐก็ต้องเข้าไป จัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐรัฐไม่สามารถจัดทำบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้รัฐจะต้องจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 110-115) ได้กล่าวถึงแนวคิดของระบบการให้บริการ สาธารณะมีอยู่ 5 ประการคือ 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือ ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความ ต้องการส่วนรวมของประชาชน 3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะ แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย 4) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้อง หยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2536 : 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของ หน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองตอบต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้อง ให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของบริการสาธารณะที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การที่รัฐต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนทุก โดยแยกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ งานที่ฝ่ายปกครองต้องสนองต่อประชาชน ในเรื่องความปลอดภัยและสงบสุข โดยอาศัยกฎหมายมหาชนในการจัดทำโดยเข้าไปจัดทำนั้นประชาชนจะต้องไม่เสียค่าใช้จ่าย และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมต้องอยู่ในกำกับดูแลของฝ่ายปกครอง โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญในการบริการสาธารณะที่ยึดหลักความเสมอภาค และหลักความต่อเนื่อง

2. เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ ได้แก่ การสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนร่วม

Millet (1954 : 397) ได้กำหนดเป้าหมายของบริการสาธารณะคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาคความตรงเวลาความเพียงพอความต่อเนื่องและความก้าวหน้ากล่าวคือ

1. การให้การบริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลาหมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าหมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

กฤษณ ธนาพงศธร (2522 : 47) ซึ่งให้เห็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่
2. ความสม่ำเสมอการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. ความสะดวกของการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายและประหยัด

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าเป้าหมายของการบริการสาธารณะอยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาคเพียงพอต่อเนื่องสะดวกและที่สำคัญก็คือจะต้องตรงต่อเวลา การบริการสาธารณะจะไม่ถือว่าเป็นประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลาจะเห็นได้ว่าการวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่การให้บริการเป็นหลัก หากพิจารณาในแง่เป้าหมายของการบริการแล้วในการวัดด้านอัตวิสัย มุ่งตอบคำถามสำคัญ 2 ประการคือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ส่วนการวัดด้านวัตถุวิสัยมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถให้บริการตามกำหนดระยะเวลาได้หรือไม่

3.หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยก การจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลาง และท้องถิ่นได้แก่ (วุฒิสาร ตัน ไชย. 2556 : ออนไลน์)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน(Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะได้แก่ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการรัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น

การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงานแต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากรและความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) หน่วยจัดบริการที่มี ความรับผิดชอบสูงสุดใน ที่นี้ หมายถึงหน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

ประการแรก คือ เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุดมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดที่มีความสามารถในการวางแผนจัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

ประการที่สอง เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม ประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการ โดยสมบูรณ์ และ ประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์ และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมด สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงาน ของหน่วยจัดบริการนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน จำนวนประชากรในชุมชน ในระดับใดๆ ก็ตามที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุน การจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึง ถึงขนาดของการ จัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมาก ได้ก็นับว่าเป็น ทางเลือกที่ดีที่สุดที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

4. การจำแนกประเภทการให้บริการสาธารณะ

4.1 หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วย จัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกัน วิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจ เกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์ สูงสุดไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วย จัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้ จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถ จัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็นประชากรของหลาย ๆ ตำบลหรือหลาย ๆ อำเภอ ประกอบกันซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มี ความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็น หน่วยงานเดียวกันหรือคนละหน่วยงานก็ได้

4.2 หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

4.2.1 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้นผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิงและทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

4.2.2 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลบซับซ้อน เป็นกิจกรรมที่ไม่สลบซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนซึ่งหากได้ พนักงานท้องถิ่นที่ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีอุทยานและฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่นการดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่นการจัดให้มีโคมไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

4.2.3 หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1) เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนร่วม ได้ส่วนเสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2) เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1) หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ

2.2) หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

2.3) หน้าที่ในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

2.4) หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

5. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้อำนาจภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำแต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภทและต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบ จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลัง ๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้นบางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำแต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

5.1 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้วเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึงแต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นก็ได้รับการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภทคือบริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

5.2 บริการสาธารณะระดับชาติ (The National Public Services) ได้แก่

บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมรวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมบริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศสามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

5.2.1 บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม

5.2.2 บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม

5.2.3 บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

5.2.4 บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ

5.3.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม

5.3.6 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

5.3.7 บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

5.3 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (The Local Public Services) ได้แก่

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Authorities) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภทคือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับอัน ได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (The Municipal Public Services) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (The Departmental Public Services) และบริการสาธารณะระดับภาค (The Regional Public Services) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

5.3.1 บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ

5.3.2 บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม

5.3.3 บริการสาธารณะทางการศึกษาและวัฒนธรรม

5.3.4 บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

5.4 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้วการมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณีคือการมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

5.4.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อมได้แก่การเข้าร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ การเลือกตั้งภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป ขณะที่ปรึกษาในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจการไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Legal Flaw)

ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้ การร่วมให้ความเห็นฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

5.4.2 การมีส่วนร่วมทางตรงบริการสาธารณะ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำแต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้นกิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของรัฐกิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะจึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

1) การมอบอำนาจ (Authorization) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เพราะ โดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของรัฐดังนั้นเมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

2) สัมปทาน (Concession) ได้แก่สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง โดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

3) องค์กรวิชาชีพ (Professional Organizations) ได้แก่องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่นการวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิดและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรวิชาชีพมีมานานแล้ว โดยได้มีการนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรม เช่น ศึกษานายความ คณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพรับรองนิติกรรม เป็นต้น โดยองค์กรวิชาชีพต่างๆเหล่านี้มีฐานะเป็นองค์การมหาชนอิสระ (Public Organization) ต่อมาในปี ค.ศ. 1940 ได้มีการจัดตั้งองค์กรวิชาชีพอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมขึ้นมาอีกคือองค์กรวิชาชีพเกษตรกร องค์กรวิชาชีพแพทย์ องค์กรวิชาชีพสถาปนิก และองค์กรวิชาชีพเภสัชกร เป็นต้น องค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาภายหลังนี้มีสภาพเป็นองค์กรเอกชนที่จัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกิจกรรม

ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชนกล่าวคือควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพที่ต้องติดต่อกับประชาชนให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดีไม่ให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากการประกอบวิชาชีพนั้นๆ

แม้ว่าองค์กรวิชาชีพจะมีโครงสร้างและระบบการบริหารงานภายในที่เป็นแบบเอกชนแต่ในการดำเนินการขององค์กรวิชาชีพกลับมีการใช้อำนาจตามกฎหมายมหาชน กล่าวคืออำนาจในการตรากฎข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ในการประกอบวิชาชีพการควบคุมการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งถือเป็นนิติกรรมทางปกครอง (Administrative Act) หรืออำนาจในการพิจารณาลงโทษทางวินัยเมื่อสมาชิกขององค์กรวิชาชีพทำผิดข้อปฏิบัติทางวิชาชีพและการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดมีสถานะเช่นคำพิพากษาของศาล (Verdict of the Court) สำหรับเหตุผลที่องค์กรวิชาชีพมีทั้งอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองในการวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และอำนาจเช่นศาลในการพิจารณาวินิจฉัยความผิดก็เนื่องมาจากองค์กรวิชาชีพเหล่านี้ได้รับมอบอำนาจจากรัฐให้เป็นผู้ดูแลควบคุมและดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดจึงต้องมีการมอบอำนาจของรัฐบางประการให้เพื่อที่จะสามารถจัดระเบียบในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้วฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมาในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

6.1 มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ

6.1.1 นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป (Regulatory Acts) ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไปนิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร

6.1.2 นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล (Administrative Acts) ได้แก่ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่องเช่น คำสั่งห้าม คำสั่งให้ทำการ อนุมัติการอนุญาตการเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรม

ทางปกครองที่ผู้ตรวจจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดกล่าวคือจะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

6.1.3 สัญญาทางปกครอง (Administrative Contract) สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำและในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองเพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม แต่อย่างไรก็ตามก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้เช่นในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ วิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

6.2 บุคลากรของรัฐ (Public Service) ได้แก่ บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครองบุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบุคลากรของรัฐมีหลายประเภทโดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะได้แก่“ข้าราชการ” (Officials) นอกจากนี้ก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่า “เจ้าหน้าที่” (Agent) ซึ่งมีอยู่หลายประเภทเช่นกัน คือ ข้าราชการได้แก่ บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวรและมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้วจะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ มีการเข้าเป็นข้าราชการมีการทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะและมีความถาวรในการทำงาน ข้าราชการของรัฐมิได้ทั้งข้าราชการส่วนกลางและข้าราชการส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้บุคคลประเภทดังกล่าวได้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งมิได้มีสถานะเป็นข้าราชการเจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภท คือ

6.2.1 ลูกจ้าง (State Employees) ได้แก่บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่าง ๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดังเช่นข้าราชการลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้างมีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครองและมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพอายุที่จะเกษียณฯ และนอกจากนี้ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย

6.2.2 ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร (Volunteers) ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครอง โดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะเช่นอาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ (Enlistment) ได้แก่บุคคลซึ่งเข้าร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจกล่าวคือมีการสั่งการหรือเรียกเข้าร่วมงานเช่นในยามสงครามบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะถูกเกณฑ์มาเป็นทหาร ส่วนในยามสงบนั้นฝ่ายปกครองสามารถเกณฑ์หรือเรียกให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าช่วยเหลือฝ่ายปกครองในกรณีเกิดเพลิงไหม้หรือภัยพิบัติ หรือในกรณีอื่นฝ่ายปกครองอาจเรียกบุคคลอื่นมาร่วมในการดำเนินการของฝ่ายปกครองเช่นมาร่วมเป็นลูกขุนหรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

6.2.3 ทรัพย์สิน ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะบ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้วฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้สองวิธีคือการได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้นเพื่อที่จะได้มาครอบครองฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่การทำสัญญาตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งหรือกฎหมายพาณิชย์ เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาคหรือโดยรับมรดก ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นการรับหรือผู้มือำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งอย่างไรก็ตามฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษเพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์เช่นสัญญาจัดหาพัสดุซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานานและหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุเหล่านี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วย

ในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้นฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่วไปเช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่งเช่นซื้อขาย แลกเปลี่ยนรับบริจาคหรือรับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณีเมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะโดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง จึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์

เหล่านั้นซึ่งในประเทศฝรั่งเศส ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกันคือการเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะการแปรสภาพให้เป็นของรัฐและการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง เป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคล ซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่าอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองหรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่างๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สินการเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราว การลงโทษหรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีเหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครองเช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าบริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครองจะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชนและมีอำนาจพิเศษดังกล่าวอยู่ในบริการสาธารณะนั้นๆ

จะเห็นได้ว่าในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้นฝ่ายปกครองอาจเข้ามามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การก่อสร้างการซื้อขายต่าง ๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วยความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้นต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สาทกลคือต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้น ในบางประเทศเช่นประเทศฝรั่งเศสถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกัน โดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

7. หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สัทเห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 33 – 34) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงแต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัดสามารถเลือกบริการได้สอดคล้องกับความพอใจไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขออีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุดงานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการมีความใส่ใจสนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญไม่เลือกปฏิบัติต้อนรับด้วยความสุภาพไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชนไม่ใช่อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจไม่แฉ่งหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วนเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐมี ดังนี้

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อนยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอนระยะเวลาเอกสารประกอบค่าธรรมเนียม

วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้องค์กรวิสาหกิจหรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

8. ลักษณะการจัดบริการสาธารณะ

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือ

8.1 เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

8.2 เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอจะจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่นได้ ดังนี้

8.2.1 เรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของคนในท้องถิ่นโดยตรง

8.2.2 เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปองค์กรร่วม ในการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้นท้องถิ่นอาจโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่นการจัดให้มีสหกรณ์ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์กรร่วมนั้น สามารถตัดทอนภาระหน้าที่โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้ อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการ

สาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไปคือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพ ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษารับต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการและดูแลร่วมกัน

สรุป จากที่กล่าวมาทั้งหมด การบริการสาธารณะ คือกิจกรรมที่รัฐต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยประกอบไปด้วยลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจและการควบคุมของฝ่ายปกครอง หรือ การที่ฝ่ายปกครองเข้าไปทำกิจการเอง และบังคับบัญชาสั่งการเองแก่ผู้บังคับบัญชาโดยตรง แต่ในบางกรณีจะเข้าไปควบคุมไม่ได้ ได้แต่คอยกำกับการทำงาน เช่น การกระจายอำนาจในกรุงเทพมหานครและพัทยากิจการบางอย่างเอกชนรับไปดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะแต่อยู่ภายใต้รัฐอีกที เรียกว่า รัฐวิสาหกิจ บริการนั้นมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป ให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและการประเมินประสิทธิผล

1. ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness) มีผู้นิยามความหมายไว้ต่าง ๆ ดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

Etzioni (1964 : 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึงความสามารถขององค์การ ในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529 : 65) เสนอว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยใช้ทรัพยากรและหนทาง ที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียและไม่สร้างความเครียดให้กับสมาชิก

Bartol & Martin (1991 : 20) กล่าวถึง ประสิทธิผลว่าเป็นความสามารถจะเลือก เป้าหมายและการบรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

พิทยา บรรณานา (2541 : 176) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลว่า หมายถึง องค์การที่ ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งใจไว้

จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การ ในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้โดย ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

2. เกณฑ์ประสิทธิผล

ธงชัย สันติวงษ์ (2541 : 52 - 53) ได้สรุป ตัวเกณฑ์และการวัดประสิทธิผลของ องค์การไว้ 30 ตัวเกณฑ์ ดังนี้

1. ประสิทธิผลรวม
2. ผลผลิต
3. ประสิทธิภาพ
4. กำไร
5. คุณภาพ
6. อุบัติเหตุที่เกิด
7. การเติบโต
8. การขาดงาน
9. การลาออกจากงาน
10. ความพอใจในงาน
11. แรงจูงใจ
12. ขวัญและกำลังใจ
13. การควบคุม
14. ความขัดแย้งและความสามัคคี
15. ความคล่องตัวและการปรับตัว
16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย

17. ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกต่อเป้าหมาย
18. การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ
19. การเข้ากันได้ของบทบาทสมาชิกและบรรทัดฐานหรือกฎเกณฑ์ที่กลุ่มกำหนดไว้
20. ความสามารถในการทางมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร
21. ความสามารถในการส่วนที่เกี่ยวกับงานขององค์การ
22. การบริการข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร
23. ความพร้อมในทางต่าง ๆ ที่มีอยู่
24. การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม
25. ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่าง ๆ ภายนอก
26. ความมั่นคง
27. คุณค่าของทรัพยากรด้านบุคคล
28. การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ
29. ความตั้งใจและความทุ่มเทในการอบรมและพัฒนาบุคคล
30. การมุ่งความสำเร็จ

โดยมีเครื่องบ่งชี้ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาได้ ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Shot Run) ซึ่งวัดได้จากการผลิตประสิทธิภาพและความพอใจ
2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัวและพัฒนา
3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long Run) ซึ่งก็คือความอยู่รอดขององค์การลักษณะองค์การที่มีประสิทธิผล

2.1 องค์การที่มีประสิทธิผล (Effective Organization) เป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคงมีประสิทธิภาพและมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึงองค์การที่ผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์การ กับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์การที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดนักวิชาการได้พยายามค้นหาและได้เสนอองค์ประกอบหรือเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดของแต่ละองค์การแตกต่างกัน

ออกไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผนแต่บางตัวให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิตหรือการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญขององค์การว่ามีลักษณะเช่นไร เช่นองค์การเอกชนมีลักษณะขององค์การค้ากำไรองค์การที่เป็นส่วนราชการซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ก็จะให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การผสมผสานหรือการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

มณูญ วงศ์นารี (2524 : 38) ได้แสดงทัศนะไว้ว่าเกณฑ์ในการวินิจฉัยขององค์การ ประสิทธิภาพคือความร่วมมือกันทำงาน โดยมุ่งสู่จุดหมายและความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของตนในการแก้ไขปัญหาการแก้ปัญหานั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริงและบรรยากาศการทำงานเป็นแบบให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลไปอย่างอิสระโดยเต็มใจและไม่ถูกบังคับ

โดยสรุปลักษณะองค์การที่มีประสิทธิผลต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การสามารถผสมผสานความต้องการสมาชิกได้
2. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
3. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
4. ผลผลิตที่สูงขององค์การ

ภรณี กิริติบุตร (2529 : 184-188) ได้ศึกษาแนวความคิดและการวิเคราะห์วิจัยของนักคิดและนักทฤษฎี ตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งอาจแยกเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิผลได้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการใช่วิธีวัดที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์การ โดยพบว่าความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพที่สำคัญนั้น ในกรณีที่องค์การนั้นเป็นองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ และองค์การที่มีหน้าที่ในการผลิตเองหลายองค์การที่อาจไม่สามารถวัดประสิทธิผลขององค์การได้จากความสามารถในการผลิตอย่างเต็มที่

2. การประเมินประสิทธิผลองค์การในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อน และข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้ในการบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลองค์การ จึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทนแบบจำลองนี้ ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขัน (Competition) ดังนั้น ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร ซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์การสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดในการได้มาซึ่งทรัพยากร

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วิธีการนี้ความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ ในทางปฏิบัติใช้ประเมินหน่วยงานต่าง ๆ ได้ดี กล่าวคือ

3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต

3.2 ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ รูปแบบการอำนวยความสะดวกและสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น การร่วมมือร่วมใจการพัฒนาการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 22) อธิบายการวัดประสิทธิผลไว้ว่า ความมีประสิทธิผลสามารถวัดได้ 2 แนวทาง คือ

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น ไม่ได้ก้าวล่วงไปพิจารณาถึงการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลในด้านของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ

พิทยา บวรวัฒนา (2541 : 184-197) ได้นำเสนอวิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ 4 วิธี คือ

1. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย วัดได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย
2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ ให้วัดประสิทธิผลขององค์การ โดยคำนึงถึง
 - 2.1 ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า
 - 2.2 ความสามารถขององค์การ ในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก
 - 2.3 ความสามารถขององค์การในการอยู่รอดท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
 - 2.4 ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างส่วนต่างๆขององค์การ ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้วจะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่น ๆ ได้
3. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล ได้แก่ องค์การที่มาสายตาแหลมคมสามารถมองว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อม ที่มีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลายนั้นไม่ให้นำขัดขวางการทำงานขององค์การ
4. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกขององค์การ นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องนานาจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การจึงขึ้นอยู่กับว่าใครมีตำแหน่งอะไร มีผลประโยชน์อะไร ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์การ จึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินองค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรวัดประสิทธิผลองค์การแบบไหน

3. การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ (Key Performance Indicators of the Public Service Delivery) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรมเพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้นเช่นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากนั้น

ก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม ในการนำตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการ สาธารณะมาใช้ นั่นสามารถนำไปใช้ได้ ในหลายประเด็นดังตัวอย่าง

3.1 ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ความสำคัญต่อการ ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอวัตุวิสัยที่สำคัญต่อ ประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการบริการ สาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขร้อยละของความ พึงพอใจที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ในอนาคตเช่นกำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการจะต้องมีไม่ต่ำกว่า 80 % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่าง ของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม

3.2 จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (Complain) โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญ ต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอวัตุวิสัยที่สำคัญ ต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการซึ่งเน้นการประเมินในทางบวกแต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เน้น การประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูก ประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือนซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือที่แสดงการ ร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3.3 จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการตัวชี้วัดนี้ ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอวัตุวิสัย ที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่เพียงใดเน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้ง ต่อไตรมาสซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จาก คู่มือหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

3.4 ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อ การประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอวัตุวิสัยที่สำคัญ ต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะ เป็นเท่าใดเน้นการประเมินในทางบวกซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลข ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อรายซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

3.5 จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัดวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้นด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางของการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้นเช่นเป้าหมายปีหน้าต้องการให้เพิ่มช่องทางของการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

3.6 จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัดวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการเพิ่มอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็วและเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการยังหน่วยงานโดยตรงซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สรุปจากที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่าการวัดประสิทธิผลขององค์กร สามารถวัดได้จากการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ของการบรรลุวัตถุประสงค์และการประเมินผลโดยประชาชนซึ่งประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการวัดประสิทธิผล ควรมีการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดที่มีความน่าเชื่อถือ

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทนในภาระงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งรวมถึงการดูแลความสงบเรียบร้อยการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาและการจัดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัด

ความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นในขณะที่รัฐมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด เพื่อการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น ได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551 : ออนไลน์)

ความหมายของการกระจายอำนาจองค์การสหประชาชาติ (The United Nations) กล่าวถึงความหมายของการกระจายอำนาจดังกล่าวนี้ว่า ได้ถูกนำไปใช้ใน 2 แนวทางด้วยกันคือในแนวทางที่หมายถึงการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) และในทางที่หมายถึงการโอนอำนาจ (Devolution) ในลักษณะของแนวทางที่หมายถึงการแบ่งอำนาจนั้นเป็นลักษณะของการที่ท้องถิ่นมิได้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือกำหนดนโยบายที่เกิดขึ้นนั้นด้วยตนเองแต่จะกระทำโดยหน่วยงานหรือตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ลงไปทำงานในท้องถิ่น หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการตัดสินใจที่ดำเนินการไปภายใต้กรอบนโยบายหรือตามความต้องการของรัฐบาลในส่วนกลางนั่นเอง บางครั้งการกระจายอำนาจในลักษณะนี้อาจเรียกได้ว่า “Administrative/Bureaucratic Decentralization” ในอีกแนวทางที่หมายถึงการโอนอำนาจนั้นหมายถึงการที่ท้องถิ่นได้รับโอนอำนาจในการตัดสินใจอย่างแท้จริง โดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นหรือตัวแทนของท้องถิ่นที่ประชาชนเลือกนั้นจะทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดนโยบายได้ด้วยตนเองโดยที่ส่วนกลางไม่เข้ามาบีบบังคับหรือหากมีก็จะเป็นบทบาทที่จำกัดอย่างมากอยู่ในบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศเท่านั้น บางครั้งการกระจายอำนาจในลักษณะนี้เรียกว่า “Political/Democratic Decentralization” นิยามดังกล่าวข้างต้นเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจในลักษณะของการโอนอำนาจนั้นแสดงถึงการกระจายอำนาจที่แท้จริงมากกว่าการกระจายอำนาจในลักษณะที่หมายถึงการแบ่งอำนาจที่เป็นเพียงการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานราชการหรือกลไกของรัฐมากกว่า ในขณะที่การโอนอำนาจนั้นมีขอบเขตที่กว้างกว่าการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นเฉพาะภายในหน่วยงานราชการหรือกลไกของรัฐแต่เป็นเรื่องของการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปให้ท้องถิ่นอย่างมีอิสระอย่างแท้จริง คำว่าการกระจายอำนาจ (Decentralization) จึงเป็นคำที่มีความหมายครอบคลุมการกระจายอำนาจทั้ง 2 แนวทางที่กล่าวมา ซึ่งการจะมองว่าเป็นการกระจายอำนาจแบบใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาในรายละเอียดของการกระจายอำนาจของแต่ละประเทศว่ามีมิติและขอบเขตที่กว้างขวางเพียงใด เมื่อพิจารณาถึงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในบริบทของประเทศไทยนั้น การกระจายอำนาจการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่และบุคลากรให้กับท้องถิ่นนั้นล้วนแล้วแต่มี

นโยบายกรอบการดำเนินการที่มาจากส่วนกลางแทบทั้งสิ้น รวมถึงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดยังคงเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับและควบคุมดูแลโดยหน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของไทยจึงยังคงอยู่ในลักษณะของแนวทางการแบ่งอำนาจอยู่

1. เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุตามเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญฯ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จมีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้านคือ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546 : ออนไลน์)

1.1 ความอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศการมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

1.2 ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการและตรวจสอบติดตามประเมินผล

1.3 ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

2. แนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ประกอบด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546 : ออนไลน์)

1. การถ่ายโอนภารกิจและการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดภารกิจการถ่ายโอนพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ประกอบด้วย

- 1.1 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 1.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 1.4 ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
- 1.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- 1.6 ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. การกระจายอำนาจการเงินการคลังและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการพิจารณาภาพรวมรายได้ของท้องถิ่น 3 องค์ประกอบ คือ

- 2.1 รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บและจัดหาเองทั้งที่เป็นภาษีท้องถิ่นและรายได้อื่น
- 2.2 รายได้ที่รัฐจัดแบ่งหรือจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพิ่ม
- 2.3 รายได้ประเภทเงินอุดหนุน

3. แนวทางการถ่ายโอนบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการบริหารงานบุคคลโดยการ โอนบุคลากรต้องสอดคล้องกับภาระหน้าที่และความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งยังต้องมีความราบรื่นคล่องตัวสอดคล้องกับความจำเป็นความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความยืดหยุ่นสูงใจให้คนทำงานในท้องถิ่นมีหลักประกันความก้าวหน้ายึดหลักการตามระบบคุณธรรม มีกลไกดูแลความเป็นธรรมและต้องมีมาตรฐานใกล้เคียงกับมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐอื่น ๆ

4. แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคประชาสังคมเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ทั้งยังต้องปรับปรุงกลไกการตรวจสอบทางการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณการให้ภาคเอกชนเข้ามาช่วยเสริมการทำงานตรวจสอบของภาครัฐและส่งเสริมให้ประชาชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในด้านนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมจัดซื้อจัดจ้างและร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผล

5. การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีภารกิจที่ต้องดำเนินการประกอบด้วย

5.1 การเตรียมความพร้อมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.2 การปรับโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ

5.3 การพัฒนาองค์กรในระดับจังหวัดเพื่อรองรับการถ่ายโอน

5.4 การปรับปรุงระบบการวางแผนระบบงบประมาณระบบบัญชีระบบการบริหารงานบุคคลระบบติดตามตรวจสอบและระบบข้อมูล

5.5 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.6 การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและผู้บริหารท้องถิ่นการเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนและภาคประชาสังคมในการตรวจสอบ

6. การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจการแก้ไขกฎหมายมีสาระเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

6.1 การปรับปรุงกฎหมายงบประมาณเพื่อรองรับการจัดสรรเงินจากภาครัฐ

6.2 การจัดให้มีกฎหมายว่าด้วยระบบงบประมาณท้องถิ่นและระบบการตรวจสอบทางการเงินการคลังทั้งภายในและภายนอก

6.3 การปรับปรุงระบบการกำกับดูแลของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพเชื่อมโยงกับระบบศาลปกครอง

6.4 การปรับปรุงโครงสร้างราชการบริหารส่วนภูมิภาค

6.5 การจัดให้มีกฎหมายว่าด้วยความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น

6.6 การจัดให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลเพื่อรองรับการถ่ายโอนข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

6.7 กลไกการกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจและการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ โดยกลไกดังกล่าวจะมีหน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนมีกระบวนการตัดสินใจที่รวดเร็วเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการถ่ายโอน มีการศึกษาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการวิธีการรูปแบบและแนวทางการถ่ายโอนภารกิจอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์

การสร้างระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยราชการส่วนกลางยังคงต้องกำหนดมาตรฐานทั่วไปของการจัดบริการสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกำกับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณะ โดยมีการแข่งขันระหว่างท้องถิ่นตลอดจนรัฐหรือองค์กรกลางเข้ามาร่วมทำการประเมินร่วมกับประชาชนและประชาสังคม

3. การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มาตรา 284 ๖ ได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดสาระสำคัญไว้ดังนี้คือ (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.): ออนไลน์)

1. การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
2. การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ
3. การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติโดยมีจำนวนเท่ากันทำหน้าที่ตามข้อ 1 และข้อ 2 ข้างต้น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30 แห่งกำหนดให้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัติฯ ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 4 ปี ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นและภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล
2. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฯ ให้ชัดเจนโดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้โดยให้เป็นไปตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากรค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนจะได้รับทั้งนี้ต้องไม่เกินระยะเวลาสิบปี
3. กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ
4. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2544 และ พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบและร้อยละสามสิบห้าตามลำดับ
5. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

4. แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

และแผนปฏิบัติการเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงานต่อรัฐสภาและบทเฉพาะกาลมาตรา 35 ของพระราชบัญญัติดังกล่าวให้จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่หรือภายในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2544 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้ขึ้นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้การกระจายบรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบียดเสร็จมีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.) : ออนไลน์) สาระสำคัญโดยสรุปของแผนการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมีดังนี้ คือ

4.1 วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจบุคลากรงบประมาณและทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องในส่วนของการกิจที่ถ่ายโอน จะมีทั้งการถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์และการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ และจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุดลงจนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ. 2548 - 2553) ตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านมีการปรับบทบาทของราชการส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจมีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการบริหารส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความ

ต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น และจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส

ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้นผู้บริหารและสภาท้องถิ่นจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีวิสัยทัศน์ในการบริหารราชการบริหารส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจนและการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

4.2 เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.2.1 ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน

4.2.2 กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม

4.2.3 การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

4.2.4 จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐเพื่อให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

4.2.5 ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่

4.3 ขอบเขตของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.3.1 รัฐจะกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอำนาจการตัดสินใจอำนาจการบริหารจัดการทรัพยากรการเงินการคลังและบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ สร้างความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้ประชาชนและภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.3.2 รัฐจะดำเนินการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค ปรับโครงสร้างภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องพัฒนาโครงสร้างและกลไกเพื่อสนับสนุนการกระจายอำนาจรวมทั้งสร้างระบบการติดตามตรวจสอบกำกับดูแลและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

4.3.3 การถ่ายโอนภารกิจและการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

4.4 ลักษณะภารกิจการให้บริการสาธารณะที่จะต้องถ่ายโอนใน 4 ปี ได้แก่

4.4.1 ภารกิจที่ซ้ำซ้อนเป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องเดียวกันและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการดำเนินการตามภารกิจนั้นแล้ว

4.4.2 ภารกิจที่รัฐจัดทำในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภารกิจการให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ได้ดำเนินการหรือไม่เคยดำเนินการตามภารกิจนั้น

4.4.3 ภารกิจที่รัฐจัดทำในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นเป็นภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งและมีผลกระทบเกิดขึ้นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4.4.4 ภารกิจตามนโยบายรัฐบาลถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดยังไม่พร้อมให้ขยายเวลาเตรียมความพร้อมได้ภายใน 10 ปีโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำแผนเตรียมความพร้อมและราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้การสนับสนุนแนะนำด้านการบริหารจัดการและเทคนิควิชาการ

4.5 ภารกิจการให้บริการสาธารณะที่จะต้องถ่ายโอนกำหนดไว้ 6 ด้าน ดังนี้

4.5.1 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

4.5.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

4.5.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

- 4.5.4 ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
- 4.5.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- 4.5.6 ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.6 ระยะเวลาการถ่ายโอน

4.6.1 ระยะเวลาที่ 1 ระยะเวลา 1-4 ปีตั้งแต่ พ.ศ. 2544 - 2547 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการได้และแล้วเสร็จภายใน 4 ปี โดยเป็นการถ่ายโอนตามมาตรา 30 (1) ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.6.2 ระยะเวลาที่ 2 ระยะเวลา 1-10 ปีตั้งแต่ พ.ศ. 2544 - 2553 เป็นการถ่ายโอนเนื่องจากการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันในระยะ 10 ปีแรกตามมาตรา 30 (2) ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4.7 การนำแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่การปฏิบัติ

ในการการนำแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่การปฏิบัติมีหลักในการนำไปปฏิบัติดังนี้ (สำนักคณะกรรมการการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น. 2550 : ออนไลน์)

4.7.1 หลักการแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญเรื่องการยอมรับการมีอยู่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่ต้องคำนึงถึงพื้นที่ทับซ้อนกัน แต่จะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดประโยชน์ของประชาชนที่ได้ประโยชน์เป็นหลักคือถ้างานใดมีผลกระทบต่อประชาชนเฉพาะพื้นที่ให้ถ่ายโอนงานนั้นให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าเกี่ยวข้องกับประชาชนในวงกว้างโดยรวมหรือคาบเกี่ยวพื้นที่หลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำ

4.7.2 หลักความคุ้มค่าในการลงทุนเน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยนำทรัพยากร เช่นบุคลากรวัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักรต่าง ๆ มารวมไว้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เพื่อให้ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันและให้ถือเป็นหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่จะต้องให้การช่วยเหลือสนับสนุนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก คือองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เพื่อลดภาระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่จะต้องจัดซื้อทรัพยากรต่าง ๆ

4.7.3 หลักการประสานประโยชน์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับระบบการจัดสรรผลประโยชน์และการรับภาระค่าใช้จ่ายร่วมกัน เช่น สถานีขนส่งที่อยู่ในเขตเทศบาลให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ดูแล แต่ถ้าตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผลเสียต่าง ๆ เกิดแก่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการจัดสรรรายได้/ผลประโยชน์ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นด้วย

4.7.4 หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการในเรื่องของการสร้างความพร้อมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นการจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยส่วนราชการจะต้องมีแผนกำหนดว่าจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมในเรื่องใดเมื่อไหร่โดยดำเนินการให้

- 1) การปรับโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอน
- 2) การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและการถ่ายโอนบุคลากร
- 3) การเพิ่มขีดความสามารถทางการคลังท้องถิ่น

4.7.5 การปรับกลไกการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับการปรับระบบแผนพัฒนาท้องถิ่นระบบงบประมาณ/บัญชีระบบการบริหารงานบุคคลระบบการคลังท้องถิ่นและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับต่าง ๆ

4.7.6 หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนส่วนกลางจะต้องเพิ่มกลไกให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรและตรวจสอบติดตามผลภายหลังการใช้ทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุป จากที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้นภายหลังนโยบายกระจายอำนาจ และ กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล รูปแบบการมอบหมายภารกิจหรือบริการสาธารณะในอนาคตที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2546 เป็นต้นไป มีรูปแบบอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการร่วมกันดำเนินการ และภารกิจที่รัฐไม่ได้ถ่ายโอนไป แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ ดังนั้นในการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพ และเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืนในอนาคต

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดมาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการให้บริการ โดยได้แบ่งประเภทของการจัดบริการสาธารณะ ออกเป็น 16 ประเภท ซึ่งตามการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบริการสาธารณะ ปี พ.ศ. 2557 ซึ่งกำหนดเกณฑ์การประเมิน การจัดบริการสาธารณะ จำแนกภารกิจ เป็น 16 ด้าน ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : ออนไลน์)

1. ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้าเกณฑ์การประเมิน คือ
 - 1.1 การดูแลรักษาถนนฯ
 - 1.2 ร้อยละของถนนที่จัดทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่น
 - 1.3 ร้อยละของชุมชน/หมู่บ้านที่มีถนนตัดผ่าน
 - 1.4 ร้อยละของถนนที่สามารถใช้งานได้ตลอดทั้งปี
 - 1.5 ร้อยละของความยาวถนนลาดยาง/คอนกรีตฯ
2. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ
 - 2.1 ร้อยละของครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้
 - 2.2 จำนวนถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงฯ
 - 2.3 ร้อยละของถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตลอดสาย
3. ด้านระบบระบายน้ำ
 - 3.1 ร้อยละของถนนที่มีทางระบายน้ำ
4. ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค
 - 4.1 การตรวจสอบคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภคฯ
 - 4.2 จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้

5. ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน

5.1 จำนวนกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนฯ นอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา

5.2 จำนวนความหลากหลายของกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนฯ นอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา

5.3 ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน นอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา

6. ด้านการส่งเสริมกีฬา

6.1 ร้อยละของการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อการส่งเสริมกีฬาฯ

6.2 จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่มีใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการส่งเสริมกีฬาและพัฒนาเด็กเยาวชน

6.3 จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่ประชาชนใช้งานได้ในเวลากลางคืน

7. ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

7.1 จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้สูงอายุ

8. ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส

8.1 จำนวนกิจกรรมที่จัดเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

8.2 จำนวนกิจกรรมที่จัดเพื่อพัฒนาและสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งฯ

9. ด้านงานสาธารณสุข

9.1 จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพในชุมชน/หมู่บ้าน

9.2 จำนวนกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ประชาชนฯ

9.3 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรคฯ

9.4 จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขฯ

9.5 ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือส่งเสริมสุขภาพ

ประชาชน

10. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี

10.1 กิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาสตรีฯ

11. ด้านการส่งเสริมอาชีพ

11.1 จำนวนประเภทอาชีพที่จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ประชาชน

11.2 จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมอาชีพฯ

12. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

12.1 การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ

12.2 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับภัยและการป้องกันภัยฯ

12.3 จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันสาธารณภัยฯ

12.4 จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (อัคคีภัย)

12.5 จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันภัยทางถนนฯ

12.6 จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสา

ธารณภัย

13. ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

13.1 จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา

13.2 จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมฯ

13.3 จำนวนกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น

14. ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

14.1 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

15. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

15.1 จำนวนกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติฯ

15.2 จำนวนกิจกรรมเพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติฯ

16. ด้านการศึกษา

16.1 ร้อยละของเด็กอายุ 3-5 ปี ในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนภาคบังคับ

16.2 จำนวนประเภทกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา

16.3 ร้อยละของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือสถานศึกษาสังกัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

16.4 ร้อยละของโรงเรียนสังกัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

16.5 ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ ในการจัดบริการสาธารณะ ตามภารกิจหน้าที่ที่ถ่ายโอนมาจาก พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น 16 ภารกิจ ซึ่งสามารถสรุปตามหมวดหมู่ภารกิจ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับการคมนาคมและการขนส่ง การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการดำเนินงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีเนื้อหาเกี่ยวกับ งานสวัสดิการสังคม งานนันทนาการการส่งเสริมการกีฬา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การศึกษา การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน การท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ไร่ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การดูแลรักษา ที่สาธารณะ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายการปกครองท้องถิ่น

จากการศึกษาความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น มีผู้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

Daniel Wit (1967 : 101-103) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

William V. Holloway (1959 : 101-103) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

William A. Robson (1953 : 574) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

โกวิท พวงงาม (2549 : 1-5) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิ (2524 : 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีประชากรตามที่หลักเกณฑ์กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระในการปกครองตนเอง เกิดจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง มีหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเองด้วยตนเอง ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐส่วนกลาง

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่น ได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจาก ประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้น ได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจาก รัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารปกครองระบอบประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือก เข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3. ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 21-22) ได้กล่าวถึงหลักการปกครองท้องถิ่นว่ามีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการ

ปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22 ; อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิศระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายใน ขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รูปแบบการปกครองที่มีอำนาจอิสระ ในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และการบริหารท้องถิ่น มีงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่น โดยเป็นหน้าที่ขององค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ ที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาลส่วนกลาง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง กล่าวคือเป็นองค์กรที่รับมอบภารกิจบางอย่างจากรัฐมาดำเนินการจัดทำเองโดยภารกิจที่จัดทำนั้นเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง โดยตรงกับท้องถิ่นและเป็นกิจการที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐเนื่องจากเป็นกิจการที่มีลักษณะเฉพาะขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเข้าใจปัญหาและจัดทำภารกิจได้ดีกว่าส่วนกลางมีอิสระในการบริหารจัดการ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางและมีขอบเขตขึ้นอยู่กับรัฐเป็นผู้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้วัตถุประสงค์ของการใช้อำนาจหน้าที่เป็นเกณฑ์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคืออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ (Service Public) อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (Police) การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นคือการใช้หลักการกระจายอำนาจ

(Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่างๆที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเองตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจนมีพื้นที่รับผิดชอบชัดเจนมีผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออาจจะได้รับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กซึ่งได้แก่เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ 31 เรื่อง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นนั้น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น
24. การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ประกาศกำหนด

ประธาน สุวรรณมงคล (2547 : 7-8) ได้จำแนกบทบาทของการปกครอง ท้องถิ่น ซึ่งโดยทั่วไปการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันไปตาม ลักษณะของสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้น แต่กล่าวโดยรวมแล้วการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญ ดังนี้

1. บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมือง ในฐานะที่การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองหนึ่ง จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติของคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดอย่างมีความรับผิดชอบและโปร่งใส

2. บทบาทในการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่ได้รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการจัดให้มีและให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น ชุมชนเมืองจะมีความต้องการบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน ในขณะที่

ที่ชุมชนชนบทมักมีความ ต้องการเกี่ยวกับ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน แหล่งน้ำ การส่งเสริม อาชีพและรายได้ รวมทั้งการ ให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่ประชาชนเช่น การจัดการศึกษา การ สาธารณสุข เป็นต้น

3. บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาท สำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นชุมชนท้องถิ่นให้เกิดการ พัฒนา ไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่น ร่วมกัน กำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้าง บรรยากาศให้เกิด การลงทุนจากทั้งภายในและภายนอกชุมชน เช่น การสร้างระบบ โครงข่าย ถนนที่เชื่อมต่อกับทาง สายหลัก มีแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพียงพอ มีการพัฒนาฝีมือ แรงงานในท้องถิ่นที่จะรองรับ การลงทุนจากภายนอกได้หรือส่งเสริมให้เกิดอาชีพที่ทำรายได้ แก่ประชาชนในชุมชน รวมทั้งการ กระตุ้นให้มีการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิด ประโยชน์แก่ท้องถิ่น

4. บทบาทในการประสาน ดังกล่าวแล้วว่า การปกครองท้องถิ่นมิได้เป็นอิสระใน การปกครองตนเองโดยสมบูรณ์จากรัฐ ในทางตรงกันข้าม การปกครองท้องถิ่น โดยองค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น จะเป็นองค์กรสำคัญที่ทำหน้าที่ประสานระหว่างนโยบายของรัฐบาล กลางกับนโยบาย ของคณะผู้บริหารที่มีที่มาจากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดประ โยชน์กับท้องถิ่นและประเทศชาติโดยส่วนร่วม เช่น การ นำนโยบายหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลของรัฐบาลมาปฏิบัติในท้องถิ่นของตน ซึ่งสอดคล้องกับ นโยบายของคณะผู้บริหาร ท้องถิ่นที่ต้องการส่งเสริมอาชีพและรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็น ต้น

5. บทบาทในการให้ความคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทใน การให้ความคุ้มครอง ปกครองสิทธิ เสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย เช่น การดูแล ตรวจสอบมิ ให้โรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ปล่อยมลภาวะออกมาเป็นอันตรายต่อสุขภาพ อนามัยของ ประชาชน การให้การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุโดยการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็ก ศูนย์ สงเคราะห์คนชราและผู้ยากไร้ เป็นต้น

5. ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ด้วยกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป อันประกอบด้วย องค์การบริหารส่วน

จังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งสามารถจำแนกประเภทได้ ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

5.1 ความเป็นมา

พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารส่วนภูมิภาค โดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัด ซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธานในปีเดียวกัน ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เพื่อให้มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรมการจังหวัด โดยฐานะของสภาจังหวัดยังมีได้เป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการภูมิภาค

พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแยกกฎหมายสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังมีลักษณะคงเดิม กล่าวคือทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัด

พ.ศ. 2485 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่า- ราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและความรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น โดยผลของกฎหมายฉบับนี้ทำให้สภาจังหวัดจึงมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

พ.ศ. 2498 ได้มีความพยายามในการจัดการปกครองท้องถิ่น โดยมีแนวความคิดที่จะปรับปรุง บทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” (อบจ.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลและแยกจากจังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค และโครงสร้างและองค์ประกอบของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดใช้มาจนถึง พ.ศ. 2540 สำหรับหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดในตอนนั้น กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัดซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล สุขาภิบาล และหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น

พ.ศ. 2540 ได้มีการตรา พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาใช้ บังคับแทน พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 การมี พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เกิดจากแรงกดดันจากการรวมตัวของสหพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศ และผลกระทบจาก พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่มีการประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งทำให้พื้นที่ดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดซ้อนทับกับ อบต. รวมทั้งการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นต้นนอกจากนั้น พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาค ออกจากฝ่ายบริหารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ซึ่งเดิมผู้ว่าราชการจังหวัดเคยดำรงตำแหน่งนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัด) มาให้ สภาจังหวัดเป็นผู้เลือกนายก องค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้กำหนดหลักการในการจัดระเบียบการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดในส่วนของการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและการพ้นจากตำแหน่งของประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายและรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด การยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดรวมทั้งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

พ.ศ. 2546 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) เป็นการกำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน พ.ศ. 2552 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 4) เพื่อปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5.2 โครงสร้างการบริหารงาน ตาม พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตาม พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่าย นิติบัญญัติ) และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร) มีดังนี้

5.3 สถานองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สถานองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสถานองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งราษฎรเลือกตั้ง ขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสถานองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยให้ถือเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการ ทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มี การเลือกตั้งจังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน

1. จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
2. จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
3. จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน
4. จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสถานองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปีให้สถานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และเป็น รองประธานสภา 2 คน

1. นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจแต่งตั้งรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมิใช่สมาชิกสถานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1.1 ในกรณีมีสมาชิก 48 คน ให้มีรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน
- 1.2 ในกรณีมีสมาชิก 36-42 คน ให้มีรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน
- 1.3 ในกรณีมีสมาชิก 24-30 คน ให้มีรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

5.4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตาม พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับปัจจุบันมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- 5.4.1 ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 5.4.2 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 5.4.3 สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 5.4.4 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5.4.5 แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
- 5.4.6 อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาพตำบล
- 5.4.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.4.8 จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 5.4.9 จัดทำกิจการอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเช่น พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยได้รับความเห็นชอบจากฝ่าย นิติบัญญัติ โดยการอนุมัติข้อบัญญัติต่าง ๆ เช่น ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น

6. เทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก เป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน

6.1 ความเป็นมา

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (2541) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2542

พ.ศ. 2543 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 11) กำหนดให้คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น และการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรง และลับ สมควรปรับปรุงรูปแบบการบริหารเทศบาลจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่ให้นายกเทศบาล มาตราจากการเลือกตนเองของสมาชิกสภาเทศบาล เป็นให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตเทศบาล เพื่อให้ราษฎรได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตาม เจตนารมณ์ของราษฎรในท้องถิ่น โดยตรง นอกจากนี้ สมควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของสภา เทศบาลให้เหมาะสมและสอดคล้องกันด้วย

พ.ศ. 2546 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 12) เนื่องจากพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นสองรูปแบบ คือ รูปแบบคณะเทศมนตรีและรูปแบบนายกเทศมนตรีเพื่อให้การบริหารเทศบาลเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน โดยให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นประกอบด้วยมีบทบัญญัติบาง มาตรา ยังไม่เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเป็น ไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

พ.ศ. 2550 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 13) เนื่องจากที่พระราชบัญญัติเทศบาลมีบทบัญญัติบางประการ ไม่เหมาะสมกับสถานะในปัจจุบันเป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนทั้งสิทธิของผู้สมัครรับเลือกตั้งและสิทธิของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมควรเปิดกว้างให้เป็นดุลพินิจของประชาชน โดยเสรี

6.2 โครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร

6.2.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหารอันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ สมาชิกสภาเทศบาลนี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

- 1) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

6.2.2 นายกเทศมนตรี

ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
- 2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
- 3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

6.2.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานระดับต่าง ๆ ไว้ เช่น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และ เทศบาลนคร ไว้แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เทศบาลตำบล มีภารกิจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้ (กำหนดไว้ในมาตราที่ 50)

- 1.1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 1.3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการ

กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 1.4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 1.8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

1.9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลเมือง มีภารกิจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้ (กำหนดไว้ในมาตราที่ 53)

- 1.1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- 1.2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 1.3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 1.4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 1.5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 1.6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 1.7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

- 1.8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
- 2) เทศบาลนคร มีภารกิจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้(กำหนดไว้ในมาตราที่ 56)
 - 2.1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
 - 2.2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
 - 2.3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
 - 2.4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
 - 2.5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
 - 2.6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
 - 2.7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
 - 2.8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว
 - 2.9) กิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54

นอกจากหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาลแล้ว ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ด้วยเช่นกันในมาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขปโภค โภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา

และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณูปโภคสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

กล่าวโดยสรุป คือ เทศบาลมีภารกิจหน้าที่ให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเป็นกฎหมายจัดตั้ง ความรับผิดชอบขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดแผนและขั้นตอนให้มีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่จากหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกด้วย

7. องค์การบริหารส่วนตำบล

7.1 ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบล ซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี ดังนี้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล เป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอ แต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวน ไม่เกิน 5 คนต่อมาในปี 2515 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยุบเลิกไป โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515ซึ่งประกาศคณะปฏิวัตินี้ดังกล่าวยังคงให้สภาตำบลมีอยู่ต่อไป

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน สามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงกลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำ

ตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กำหนดเป็นประธานโดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งอีกไม่เกิน 4 คน รวมแล้วมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน 7 คน

ปี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 (ฉบับที่ 3) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

ปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อ คณะผู้บริหาร และชื่อเรียก ประธานกรรมการบริหาร เปลี่ยนเป็น นายกองการบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็น รองนายกองการบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็น ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น เลขานุการคณะผู้บริหาร

ปี พ.ศ. 2546 ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยการกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น

7.2 โครงสร้างการบริหารงานตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

7.2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี

1 หมู่บ้าน ให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณี
ที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภา
องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับแต่
วันเลือกตั้ง

7.2.2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การ
บริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่
ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน
และเป็นเลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คนนายกององค์การบริหารส่วนตำบลมี
วาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

7.2.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ
สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) อีกทั้ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน
ตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล
(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำ (มาตรา 67)
ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด
มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ
ท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

นอกจากหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนตำบล แล้ว ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วยเช่นกันในมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
 4. การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
 5. การสาธารณสุขการ
 6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
 7. การพาณิชย์ และส่งเสริมการลงทุน
 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 9. การจัดการศึกษา
 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- ท้องถิ่น
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 14. การส่งเสริมกีฬา
 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุขปโภคสถานอื่น ๆ
 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

กล่าวโดยสรุป คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจหน้าที่ให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดแผนและขั้นตอนให้มีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่จากหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายสาธารณะ ไปปฏิบัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายการเมือง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนของฝ่ายการเมือง

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2536 : 228) กล่าวถึง การเมืองว่าการเมืองนั้นเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงคุณค่า (Value judgment) โดยตรง การตัดสินใจว่าควรดำเนินนโยบายเช่นนี้เท่ากับเป็นการยอมรับว่านโยบายนั้นดีกว่าทางเลือกด้านอื่น ๆ นักการเมืองสามารถอ้างความชอบธรรมในการเลือก และกำหนดคุณค่าได้ ก็เพราะการที่ได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และเป็นผู้กลั่นกรอง และสะท้อนเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชน

สมพร เพื่อจันทร (2539 : 19) การเมือง คือ การกระทำของมนุษย์ที่ตอบโต้กัน อันเกี่ยวข้องกับอำนาจและการแจกแจงสิ่งที่มีคุณค่าของสังคมเกี่ยวกับการตัดสินใจของประชาชนหรือสิ่งที่รัฐบาลได้ตัดสินใจให้กับประชาชน

วรงค์ จันทรศร (2548 : 45-50) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของฝ่ายการเมืองในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติพิจารณาได้โดยจะครอบคลุมถึงระบบรัฐสภาและคณะรัฐมนตรี ทั้งสององค์การนี้มีความสำคัญในการกำหนดขอบเขตของการนำนโยบายไปปฏิบัติของระบบราชการการกำหนดขอบเขตอาจทำได้โดยการบัญญัติกฎหมายหรือการกำหนดเป็นมติคณะรัฐมนตรีการออกกฎกระทรวงและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องรับไปปฏิบัตินอกจากนั้นยังพิจารณาว่าหน่วยราชการใดมีสมรรถนะเพียงพอที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้บ้างและเมื่อนโยบายนั้นๆดำเนินไปชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วฝ่ายการเมืองอาจจะเข้ามามีบทบาทในแง่ของการใช้อำนาจในการควบคุมเพื่อให้นโยบายนั้นมีผลในการปฏิบัติและพิจารณาปรับปรุงนโยบายโดยพิจารณาว่านโยบายนั้นควรจะยุติหรือควรได้รับการสนับสนุนหรือควรจะขยายผลต่อไปดังนั้นฝ่ายการเมืองจึงมีความสำคัญในด้านการกำหนดหรือเสนอ นโยบายพิจารณาเลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติและการปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมและกำกับควบคุมติดตามผลการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่าลงมือปฏิบัติตามนโยบายด้วยตนเอง

กล่าวโดยสรุป การสนับสนุนของฝ่ายการเมือง คือ การได้รับความร่วมมือ ส่งเสริมสนับสนุนในการจัดบริการสาธารณะ จากฝ่ายการเมือง ในการบริหารงานต่าง ๆ ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย การมอบหมายงานการควบคุม สั่งการ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่

1.2 การวัดปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายการเมือง

ศรัณย์ จูฑารีย์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา การนำนโยบายสร้างที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยไปปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการ บ้านเอื้ออาทร ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง ระดับมาก และ มากที่สุด

เกศจรารภรณ์ สัตยาชัย (2553 : 209) ศึกษาการนำนโยบายการเพิ่มพื้นที่สีเขียวของกรุงเทพมหานคร ไปปฏิบัติ ได้กำหนดเครื่องมือวัดด้านการสนับสนุนของผู้บริหารของหน่วย

ปฏิบัติ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง ระดับมาก และ มากที่สุด

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2554 : 342) ศึกษาการจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีการจัดการขยะ ได้กำหนดเครื่องมือวัด ด้านสภาพทาง การเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยมาก น้อย ปานกลาง ระดับมาก และ มากที่สุด

1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนของฝ่ายการเมือง

สัณหหทัย สงวนศักดิ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้าง ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการส่งบริการสังคม แก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี กรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำ นโยบายการส่งบริการสังคม แก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ คือ การสนับสนุนจากทางการเมืองและ ส่วนกลาง

ศรัณย์ ฐิตารีย์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาการนำนโยบายสร้างที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้ น้อยไปปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการ บ้านเอื้ออาทร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการสนับสนุนจาก ทางการเมือง ส่งผล ในทางบวกกับความมีประสิทธิภาพของการนำนโยบายการส่งบริการสังคม แก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

เกษรารภรณ์ สัตยาชัย (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการนำนโยบายการเพิ่มพื้นที่สีเขียวของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารของหน่วย ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามนโยบายการเพิ่มพื้นที่สีเขียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดทำบริการสาธารณะ ร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีการจัดการขยะ พบว่าองค์ประกอบที่มี แนวโน้มทำให้มีความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ คือ สภาพทางการเมือง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ ความหมาย เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไว้ดังนี้

บัณฑิต แทนพิทักษ์ (2540 : 15-16) ให้ความหมาย ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการยกระดับความต้องการ ความตระหนักและความสำนึกของผู้ตาม ทำให้ผู้ตามก้าวพ้นจากความสนใจตนเองมาเป็นการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงานและมุ่งมั่นใช้ความพยายามอย่างสูงในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

สุดา ทัพสุวรรณ (2541 : 8) ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ผู้นำจะเน้นให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกเห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ผลิตออกมา จูงใจให้ผู้ตามสนใจทำงานเพื่อหน่วยงาน ตลอดจนเปลี่ยนแปลงระดับความต้องการในผลงานของผู้ตามให้สูงขึ้น และใช้ความสามารถของตนเองตามศักยภาพทั้งหมดในการทำงาน

ชนะ พงศ์สุวรรณ (2548 : 7) ให้ความหมายของคำว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดความตระหนักในพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

กระทรวงศึกษาธิการ (2550 : 7) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า เป็นการให้ความสำคัญของผู้ร่วมงานและผู้ตาม ให้มองเห็นงานในแง่มุมใหม่โดยมีการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา หรือการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยผู้นำจะยกระดับวุฒิภาวะและอุดมการณ์ของผู้ตาม กระตุ้น ชี้นำ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาความสามารถของผู้ตามและผู้ร่วมงาน ไปสู่ระดับความสามารถที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากขึ้น นำไปสู่การบรรลุถึงผลงานที่สูงขึ้น

Bass (1998 : 11) กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ ดังนี้

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized influence of Charisma Leadership : II or CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างหรือเป็น โมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำที่จะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจและทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation : IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit)

ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตัวเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration : IC) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคนเพื่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อร่วมงานให้สูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงการที่ผู้นำสามารถจูงใจให้ผู้ตามทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ โดยสร้าง แรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา หรือการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล กระตุ้น ชี้นำ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาความสามารถของผู้ตามให้มีศักยภาพมากขึ้น เห็นความสำคัญของประโยชน์ขององค์กร หรือสังคม นำไปสู่สมรรถนะการทำงานที่สูงขึ้น

2.2 การวัดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผลงานวิจัยที่กล่าวถึงการวัดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ ทองพันธ์ (2552 : 166) ศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 4 ระดับเรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย มาก และ มากที่สุด

กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์ (2555 : 214) ศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ ไม่จริงเลย และค่อนข้างไม่จริง จริงบ้างเล็กน้อย ค่อนข้างจริง และ จริงที่สุด

วีระ ชิประเสริฐ (2555 : 83) การศึกษาและพัฒนาปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของการบริหารสถานบันอุดมศึกษาเอกชนกำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และ มากที่สุด

เบญจวรรณ ศฤงคาร (2556 : 310) ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อิทธิชัย สีคำ (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในจังหวัดปัตตานีพบว่า ปัจจัยด้าน ภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) (2554 : 4) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูงมีความรู้ความสามารถกล้าคิดกล้าเปลี่ยนแปลงกล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงานมีความมุ่งมั่นใน

การทำงานกระตุ้นหรือรื้อฟื้นใฝ่เรียนรู้คิดเร็วทำเร็วและมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมเสมอมีทัศนคติที่เปิดกว้างรับรู้รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมีความเสียสละและอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ปรีชา สุวรรณภูมิ. (2554 : 114) ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทยพบว่าตัวแปรสำคัญในการสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของ อบต. ประการหนึ่งคือการนำองค์การซึ่งประกอบด้วยการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลากรของผู้บริหารความสอดคล้องของนโยบายของ อบต. กับวิสัยทัศน์และพันธกิจความสอดคล้องของแผนพัฒนา อบต. กับแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาประเทศ

นวลลักษณ์ บุญบง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้าน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม

Sergio (2010 : Abstract) ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานบริการสาธารณะเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรภาครัฐ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำกลุ่มเป็นข้อได้เปรียบในการบรรลุผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

3. ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการวางแผนกลยุทธ์ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายต่าง ๆ กัน ดังนี้

Samuel Paul (1983 : 57) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง ชุดของทางเลือกระยะยาวเกี่ยวกับเป้าประสงค์เชิงปฏิบัติการและนโยบายรวมทั้งแผนปฏิบัติการของแผนงานของรัฐบาล ซึ่งองค์กรภาคีรัฐบาลกำหนด โดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของแผนงานที่รัฐบาลกำหนดไว้ และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของแผน

Certo and Peter (1991 : 17) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการดำเนินงานที่มั่นใจได้ว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

Wright and Other (1992 : 15) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง แผนของผู้บริหารระดับสูงที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจและเป้าประสงค์ขององค์กร

Mary Coulter (2005 : 5) กล่าวว่า กลยุทธ์ คือ การตัดสินใจและการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยตรงในการใช้ทรัพยากรและศักยภาพเพื่อสร้างโอกาสและป้องกันภัยอันตรายต่างๆ ขององค์กร

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2548 : 79) กล่าวว่า แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าประสงค์ขององค์กร (Corporate Goal) แผนยุทธศาสตร์ที่ดีนั้น จะต้องถูกกำหนดขึ้นตามวิสัยทัศน์ขององค์กร อันเป็นผลผลิตทางความคิดร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่ได้ทำงานร่วมกัน โดยวิสัยทัศน์นี้เป็นความเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่องค์กรประสงค์จะไปให้ถึง และวิสัยทัศน์นี้มีการแปลงออกมาเป็นวัตถุประสงค์ (Objective) ที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดได้ ทั้งนี้้องค์กรสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการประเมินผลงานประจำปีงบประมาณ ยิ่งไปกว่านั้นองค์กรยังสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้อีกด้วย สำหรับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์นั้น มีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)
 - 1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)
2. การจัดวางทิศทางขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)
 - 2.2 การกำหนดภารกิจ (Mission)
 - 2.3 การกำหนดเป้าประสงค์ขององค์กร (Corporate Goal)
 - 2.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives)
 - 2.5 การกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานระดับองค์กร (KPI)
 - 2.6 การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy)

3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ที่ได้ถูกกำหนดขึ้น มีความเป็นรูปธรรม ปฏิบัติได้จริง อันจะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กร

สรุปได้ว่าการวางแผนกลยุทธ์นั้น คือ กระบวนการ ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผ่าน กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม วิเคราะห์ศักยภาพองค์กร การกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ ยุทธศาสตร์การพัฒนา

3.2 การวัดเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์

จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผลงานวิจัยที่กล่าวถึงการวัดเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ ดังนี้

วิจิตรา เป้นจันทร์ (2550 : 51) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชรกำหนด เครื่องมือวัด ปัจจัยด้านการวางแผน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และ มากที่สุด

ชญญารัตน์ เรือนกะศิลป์ (2550 : 76) ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีกำหนดเครื่องมือวัด ปัจจัย ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และ มากที่สุด

ชัชวาลิต เลหาวิเชียร (2556 : 298) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานระบบขนส่งสาธารณะทางบกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กำหนดเครื่องมือวัด การจัดการเชิงกลยุทธ์และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์ แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่มีความเห็นเป็นอย่างอื่นอย่างไร เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์

จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการวางแผน เชิงกลยุทธ์ ดังนี้

วิจิตรา เป้นจันทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดกำแพงเพชร คือ ปัจจัยด้านการวางแผน

ชัยญรัตน์ เรียนกะศิลป์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

ชัชวาลิต เลาหวิเชียร (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ในการบริหารงานระบบขนส่งสาธารณะทางบกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า การจัดการ เชิงกลยุทธ์และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ในการบริหารงานระบบขนส่งสาธารณะทางบกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Jacobson (2008 : Abstract) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของบริการสาธารณะและ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบ ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิด ที่จะประสบความสำเร็จในบริการสาธารณะและการสร้างความร่วมมือ ระหว่างภาครัฐและเอกชน ผลการศึกษา พบว่า การวางแผนอย่างชัดเจน และการกำหนด วิสัยทัศน์ เป็น ปัจจัยความสำเร็จของบริการสาธารณะและการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และเอกชน

4. ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับสมรรถนะ ได้มี นักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะ เอาไว้ ดังนี้

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถใน การแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากร มนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่ การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหาร องค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนา งานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบ ความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงจะกล่าวถึงความ เป็นมา และ ความหมาย องค์ประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ การวัด สมรรถนะ และการประยุกต์ใช้สมรรถนะ โดยจะยกตัวอย่างการให้ความหมายของนักวิชาการ บางท่านเกี่ยวกับสมรรถนะ ดังนี้

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 61) ได้สรุปค่านิยมของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์ (2550 : 6) กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะ คือ ทักษะ สมรรถนะความรู้ความสามารถความชำนาญแรงจูงใจหรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551 : 10 – 12) ได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกกลุ่มงาน คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วย สมรรถนะ 5 ด้าน คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริการที่ดี (Service Mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. จริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2551 : 17) กล่าวว่า ความหมายของสมรรถนะ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic or Attributes) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

ชูชัย สมิทธิไกร (2552 : 27–28) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทักษะคิด บุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งสามารถวัดได้ และต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ค่านิยมและเป้าหมายขององค์การเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงต้องสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงจากบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำได้

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

4.2 การวัดเกี่ยวกับสมรรถนะ

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับสมรรถนะ ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึง การวัด เกี่ยวกับสมรรถนะ เอาไว้ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551 : 43 – 48) ได้กำหนด เกณฑ์การประเมินสมรรถนะ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนด เครื่องมือวัด สมรรถนะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่งต้องได้รับการพัฒนาอยู่ในระดับใช้งานได้อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ดีและอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม

ชวนพิศ สิทธิธาดา (2552 : 142-143) ศึกษารูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิผลกำหนดเครื่องมือวัด สมรรถนะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

เรชา ชูสุวรรณ (2550 : 71) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กำหนดเครื่องมือวัด สมรรถนะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะ

เรชา ชูสุวรรณ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

อาตุลย์ พรหมแสง (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับของสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของสมรรถนะมีผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้ โดยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามี 5 สมรรถนะ คือ

สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพการมองภาพองค์รวมการดำเนินการเชิงรุกและสมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและทำงานเป็นทีม

เบญจ์ พรพลธรรม (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Ahmad (2012 : Abstract) ศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการที่ปรึกษาสาธารณะ วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการบริการให้คำปรึกษาที่จัดโดยสถาบันของรัฐให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ข้อมูลหลักถูกเก็บรวบรวมจาก โรงงานผลิตอาหารขนาดเล็ก 103 แห่งในรัฐสลังงอ ประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่จะมีผลต่อประสิทธิผลของการบริการให้คำปรึกษาประชาชน คือทักษะการสื่อสาร ของพนักงาน

Wronka (2012 : Abstract) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรให้บริการทางสังคมในภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ คือการระบุปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรบริการทางสังคมในภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะของบุคลากร การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับแรงจูงใจ ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ เอาไว้ ดังนี้

Domjan (1996 : 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

Anita E. Woolfolk (1995 : 130) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่าการจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

สมยศ นาวิการ (2540 : 359) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมากเพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่นคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของคนใน

การปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546 : 185) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจคือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วยการจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ มีความเต็มใจของที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5.1.1 ความสำคัญของการจูงใจ

1) การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำให้สำเร็จซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขามเย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2) การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะอดทนบากบั่นคิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3) การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่านักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดีขึ้นเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทางซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4) การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคลบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบมั่นคงในหน้าที่มีวินัยในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ของผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่าองค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเจริญก้าวหน้าเพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงานนอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้ายังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้นช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมายและช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

5.1.2 กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1) ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้

2) แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 ที่กล่าวมาแล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกายภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action Oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น

3) สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือเป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐานคือปัจจัย 4 ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่างๆ

5.1.3 ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง ภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำการเรียนรู้หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเองโดยมิต้องให้มีบุคคลอื่นมา

เกี่ยวข้อง เช่นนักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเองไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับหรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1) ความต้องการ (Needs) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายในอันจะทำให้เกิดแรงขับแรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

1.2) เจตคติ (Attitude) หมายถึงความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่นเด็กนักเรียนรักครูผู้สอนและพอใจวิธีการสอนทำให้เด็กมีความสนใจตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

1.3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

5.1.4 การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึงสถานะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่

1) เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคลคนที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่นพนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงานจึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าคนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้นย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

3) บุคลิกภาพความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้เช่นครูอาจารย์ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถืออันปกครองผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดีเป็นต้น

4) เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมเกิดขึ้นเช่นการให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำหรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชยการติเตียน การประกวดการแข่งขันหรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

5.2 แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

5.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) Abraham Maslow เป็นนักจิตวิทยา กลุ่มมนุษยนิยมทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อนเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไป

ตามลำดับในยุคแรกๆที่ Maslow ทำการศึกษา เขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้นลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูงในยุคต่อมา Maslow ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับรวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical needs) คือความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกายและความต้องการการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษาความปลอดภัยความปราศจากอันตรายและต้องการการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (Belongingness and Love Needs) คือ ความอยากมีเพื่อนมีพวกพ้องมีกลุ่มมีครอบครัวและมีความรักขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียงมีหน้ามีนามีคนยกย่องเลื่อมใสมีความเด่นดังและต้องการความรู้สึที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) คือความอยากรู้อยากเข้าใจอยากมีความสามารถอยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic Needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดีความงามคุณธรรมและความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จหรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self-Actualization Needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูงหรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อนซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุด คือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิตซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิตหรือสัจธรรมแห่งชีวิต ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของ Maslow นั้นบุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อนแล้วจึงคืนรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรเช่นตราบไคที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1)

หรือคนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนี้ พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรักการยอมรับการยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ตื่นตระหนกเพื่อฝ่าหาความรู้ความดีความงามหรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับเพื่อให้ความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองเช่นเพื่อให้ท้องหายใจเพื่อสนองความต้องการทางเพศหรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

5.2.2 ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่างดังนี้

1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไปได้แก่ความต้องการอาหารน้ำที่พักอาศัยความปลอดภัยทางร่างกาย

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจการปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์การเคารพนับถือการยอมรับและความต้องการเป็นเจ้าของทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน

3) การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่นได้รับการยกย่อง, ประสบความสำเร็จในชีวิต, ความเจริญก้าวหน้าซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ความต้องการนี้ประกอบด้วยการทำลายอิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

5.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

Frederick Herzberg เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคืออย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจแต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตามขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีของ Herzberg เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ

ของงานเป็นอย่างยิ่งซึ่งผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคน และบริหารงาน

1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพอใจแต่แม้ว่าการไม่ปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไปตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้ ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกรู้ว่าเขาทำงานได้สำเร็จซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน การยอมรับนับถือจากผู้อื่นคือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกรู้ว่าความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้มีคนยอมรับ ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกรู้ว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ความรับผิดชอบคือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกรู้ว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าคือพนักงานควรต้องรู้สึกรู้ว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา การเจริญเติบโตคือพนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำมีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่นเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขาการบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

2.1) นโยบายและการบริหาร คือพนักงานรู้สึกได้ว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีซึ่งกับพนักงานพนักงานก็มีความรู้สึกรู้ที่ต่อองค์กรและนโยบายการบริหารงานบุคคล

2.2) การนิเทศงาน คือพนักงานรู้สึกได้ว่าผู้บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา

2.4) ภาวะการทำงาน คือพนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน

2.5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือพนักงานรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนการทำงานมีความเหมาะสม

2.6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

2.7) ชีวิตส่วนตัว คือพนักงานรู้สึกว่างงานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

2.8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือหัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2.9) สถานภาพ คือพนักงานรู้สึกว่างงานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี

2.10) ความมั่นคง คือพนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ และงานมีความมั่นคง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานคือ การใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยสร้างสิ่งเร้าซึ่งทำให้อุบัติการกระทำหรือการตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดการกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

5.2.4 การวัดเกี่ยวกับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีกำหนดเครื่องมือวัด ปัจจัยด้าน แรงจูงใจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ตระการ ค่านกุล (2554 : 225). ศึกษาปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรของบุคลากรสาธารณสุข : ศึกษาเปรียบเทียบ โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก จังหวัดนครราชสีมา กำหนดเครื่องมือวัด ปัจจัยด้าน แรงจูงใจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

สุพุมล โสมขันเงิน (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารจัดการป่าชุมชนไปปฏิบัติกรณีศึกษาหมู่บ้านป่าไม้แพนใหม่ตามแนวพระราชดำริเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาพระบรมราชินีนาถ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารจัดการป่าชุมชนไปปฏิบัติใน

หมู่บ้านป่าไม้แผนใหม่ตามแนวพระราชดำริเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาพระบรมราชินีนาถ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ ปัจจัยด้านงบประมาณและแรงจูงใจ

นวลลักษณ์ บุษบง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์การประกอบด้วย ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความรู้ความ สามารถของอาจารย์ คุณภาพผู้เรียน ทัศนคติ ทักษะ การจูงใจ และความเครียด

Gerard (2012 : Abstract) ศึกษาปัจจัยที่มีผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานในภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่าพนักงานของรัฐมีผลการดำเนินงานในระดับที่สูงขึ้นเมื่อพวกเขาเชื่อว่าหน่วยงานมีการสนับสนุนเงินทุนมากพอที่จะบรรลุเป้าหมายของพวกเขาและการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนสูงขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่าหน่วยงานของพวกเขาใช้จ่ายเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

Reeder (1963 : 39) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การร่วมกันในการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคลและการมีส่วนร่วมเป็นกลุ่ม

Cohen and Uphoff (1981 : 6) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่าสมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไร และทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

Erwin (1976 : 138) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า เป็นกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจความชำนาญของประชาชนแก่ใจร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามการปฏิบัติงานขององค์การและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527 : 2) ให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าหมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการและควบคุม การใช้และกระจายทรัพยากร และปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม ตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกสังคม

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527 : 6) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน การสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน ทั้งรูปแบบส่วนบุคคล กลุ่มชนสมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528 : 5) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยการให้ความพยายามหรือใช้ทรัพยากรบางอย่าง ส่วนตน ในกิจกรรมซึ่งมุ่งสู่การพัฒนาของชุมชน

อรทัย ก๊กผล (2548 : 8) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม คือ กระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็น เพื่อแสวงทางหาทางเลือก และการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ โครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการรับรู้ เรียนรู้ การปรับเปลี่ยน โครงการร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2540 : 288) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าหมายถึง พฤติกรรมอันก่อรูปด้วยการร่วมและสมยอมตามพฤติกรรมที่คาดหวังของกลุ่มทางการและไม่ใช่ทางการ หรือในความหมายก็คือ การที่ประชาชนก่อให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน

พรชัย รัชมีแพทย์ (2541 : 225 - 226) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความหมายเป็น 2 นัยด้วยกัน คือ

1. ความหมายอย่างกว้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของประเทศ และการบริหารประเทศ โดยผ่านกระบวนการทางการเมือง เช่น การเป็นผู้บริหารพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเป็นรัฐมนตรี การเป็นคณะรัฐมนตรี เป็นต้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นและการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วย

2. ความหมายอย่างแคบ การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปช่วยสนับสนุนงานซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยกระทำการภายในกรอบของกฎหมายหรือนโยบายของรัฐ

สรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือโครงการของหน่วยงานภาครัฐ กล่าวคือ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจในเรื่องที่จะพัฒนา พร้อมทั้งเข้าร่วมปฏิบัติในกิจกรรมของ โครงการพัฒนา และมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลรวมทั้งรับผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนานั้น ๆ ด้วย

6.2 การวัดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปรีมล เชิดชู (2553 : 46) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด ระดับการมีส่วนร่วมน้อย ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง ระดับการมีส่วนร่วมมาก และ ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด

ปรีชา สุวรรณภูมิ (2554 : 114) ศึกษา รูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด ระดับการมีส่วนร่วมน้อย ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง ระดับการมีส่วนร่วมมาก และ ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด

เบญจ์ พรพลธรรม (2553 : 380) ศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปรีมล เชิดชู (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล การรวมกลุ่มทางสังคมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครสวรรค์

กมลพร กัลยาณมิตร (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง การนำนโยบายอยู่ดีมีสุขไปปฏิบัติในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายอยู่ดีมีสุขไปปฏิบัติในจังหวัด นนทบุรี คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน

ขลุมนี่ ทองอ่อน (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายโครงการพัฒนา ศักยภาพหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) สมัยรัฐบาลทักษิณ ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาชุมชนในเขตเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายโครงการพัฒนา ศักยภาพ ของหมู่บ้าน /ชุมชน (SML) ไปปฏิบัติ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน

ปรีชา สุวรรณภูมิ (2554 : 114) ศึกษา รูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้ อบต. มีการบริหาร จัดการที่มีประสิทธิผล การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของประชาชนในการทำงานของ อบต. การนำ ความคิดเห็นของประชาชน ไปปรับปรุงการให้บริการการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษผู้ทำ คุณประโยชน์แก่ส่วนร่วมและการรับรู้เรื่องการจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์

เบญจ พรพลธรรม (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการมี ส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า การจัดการ ความโปร่งใสภายในองค์กรและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

Mancilla (2011 : Abstract) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ ตามนโยบายด้านสุขภาพในเมืองเม็กซิโกซิตี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความ ล้มเหลวในการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบของประชาชน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย

Wronka (2012 : Abstract) ศึกษา ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรให้บริการ ทางสังคมในภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ คือการระบุปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรบริการ ทางสังคมในภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะของบุคลากร การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

7. ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

7.1 แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับทรัพยากรการบริหาร ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารเอาไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 18-19) ได้ให้ความหมายการจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหารคือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดการองค์การ (Organizing)
3. การชี้นำ (Leading)
4. การควบคุม (Controlling)

สมพงษ์ เกษมสิน (2514 : 13-14) มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (Administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Process of administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 5) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management administration) การบริหารการพัฒนา (Development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่อง การนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan, Program, Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวก และการให้บริการแก่ประชาชน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งต้องใช้ทั้ง ศาสตร์ และศิลป์ ในการจัดการโดยอาศัยทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ การบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

7.2 การวัดเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร

ศรัณย์ ฐิตารีย์ (2550 : 105) ศึกษา การนำนโยบายสร้างที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยไปปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการ บ้านเอื้ออาทร ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง ระดับมาก และ มากที่สุด

ชัชวาลิต เลาหวิเชียร (2556 : 300) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานระบบขนส่งสาธารณะทางบกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กำหนดเครื่องมือวัดทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่มีความเห็นเป็นอย่างอื่นอย่างใด เห็นด้วย และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

อำนาจ บุญรัตน์ ไผตรี (2554 : 344) ศึกษาการจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีการจัดการขยะ ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยมาก น้อย ปานกลาง ระดับมาก และ มากที่สุด

7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร

สุกัญญา ทรัพย์นาวิน (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดับองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร

ศรัณย์ ฐิตารีย์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา การนำนโยบายสร้างที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยไปปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการ บ้านเอื้ออาทร พบว่า ปัจจัยความพร้อมของทรัพยากรส่งผล ในทางบวกกับความมีประสิทธิผลของการนำนโยบายการส่งบริการสังคมแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

เกศรารากรณ์ สัตยาชัย (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการนำนโยบายการเพิ่มพื้นที่สีเขียวของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ พบว่า ปัจจัย ทรัพยากรของหน่วยปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการนำนโยบายการเพิ่มพื้นที่สีเขียวไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Francesco (2009 : Abstract) ศึกษา รูปแบบการจัดการและปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของการวัด ประสิทธิภาพการทำงานและระบบการจัดการในองค์กรภาครัฐ พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ทรัพยากรภายในหน่วยงาน เป็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรภาครัฐ

8. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

8.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เอาไว้ ดังนี้ ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มักจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น การบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective : MBO) หรือการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) ซึ่งมีแนวความคิดหลักเหมือนกัน แม้ว่าจะแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียด การบริหารแบบมุ่งสัมฤทธิ์ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Canadian International Development Agency;CIDA (1999) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม ในการกำหนดเป้าหมาย ประเมินความเสี่ยง กำกับติดตามกระบวนการดำเนินงานเพื่อการบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางบริหารและการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543 : 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงานรวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าเป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators : KPIs) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร สมาชิกขององค์กร และตลอดถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร

การบริหารงานของภาครัฐในอดีตจะเน้นที่การบริหารปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่รัฐจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เงิน คน วัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานตามกฎหมาย ระเบียบ และความถูกต้องตามกฎหมาย และมาตรฐาน แต่การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ของงาน โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการ / งาน เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรให้สอดคล้องเป็นไปในทางเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators - KPI) ไว้อย่างชัดเจน เป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร การวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวบ่งชี้วัดดังกล่าว การยืดหยุ่นทางการบริหารและสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารระดับต่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนตามผลงาน ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากองค์กรของรัฐได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยหลักพื้นฐานที่ทำให้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จคือ การมีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบข้อมูลตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน หรือระบบการเงินและบัญชีที่สามารถให้ข้อมูลแยกรายโครงการเพื่อให้ทราบต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงาน การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้บริหารทุกระดับตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) จึงเป็นการบริหารเพื่อการจัดการให้ได้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด (Economy) เน้นใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

8.2 การวัดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ยงยุทธ ทรัพย์เจริญ (2555 : 103) ศึกษา การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง ระดับมาก และ มากที่สุด

8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ชญญารัตน์ เรียนกะศิลาปี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษา ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

Wronka (2012 : Abstract) ศึกษา ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรให้บริการทางสังคมในภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ คือการระบุปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรบริการทางสังคมในภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะทางการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

9. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี

9.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการบริหารจัดการที่ดี ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงการบริหารจัดการที่ดี เอาไว้ ดังนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Government) เป็นแนวคิดสากลที่ได้นำมาใช้ในสังคมไทย โดยมีความหมายรวมถึงระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนา และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

โครงสร้างและกระบวนการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Structure and Process)

โครงสร้างและกระบวนการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Structure and Process) ที่จะนำไปสู่เป้าหมายความเป็นธรรมและสันติสุขได้ จะต้องเน้น โครงสร้างและกระบวนการที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศที่ทุกภาคไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาสังคม ภาคปัจเจกชนและครอบครัว

มีส่วนร่วมกันบริหารจัดการประเทศเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาไปข้างหน้า โดยกฎเกณฑ์ดังกล่าวอาจประกอบด้วย รัฐธรรมนูญ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ รวมทั้งธรรมเนียมประเพณีทางศาสนา ศิลธรรม และจริยธรรมเพราะกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะสร้าง “สิทธิ” และการยอมรับของแต่ละภาคส่วนกระบวนการที่มีธรรมาภิบาลต้องมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) ความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and transparency) พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) และกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair legal framework and Predictability)

9.1.1 สารของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Substance) คือ การบริหารจัดการทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองต้องสร้างความสมดุลระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและสังคมมีเสถียรภาพ ความสมดุลที่สำคัญ คือ การจัดสรรทรัพยากรของสังคมให้ทุกภาคมีส่วนร่วมได้ ที่เหมาะสมและยอมรับได้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัย คือ โครงสร้างหรือกระบวนการที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อจัดสรรทรัพยากร และเครื่องมือที่ใช้คือ กฎหมายต้องยุติธรรม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล

9.1.2 ธรรมาภิบาลเป็นทั้งเป้าหมายและวิธีการในการพัฒนา ถ้าพิจารณาในฐานะวิธีการอันจะนำไปสู่เป้าหมายก็จะหมายถึง เครื่องมือหรือกลไกในการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างความเป็นธรรมในสังคม เป็นต้น ในขณะที่ถ้าพิจารณาในฐานะที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนานั้น จะหมายถึงระบบบริหารจัดการที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความเป็นประชาธิปไตย ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเคารพสิทธิมนุษยชน และยึดมั่นในความสุจริต ความถูกต้องดีงาม และโปร่งใส ดังนั้น ธรรมาภิบาลจึงประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ดังนั้น การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรม

แสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง คิงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการ ที่ดีภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความคิงามทั้งหลาย ทั้งนี้ เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการและชี้แนะวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส การทำงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้นถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการทำงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิต ความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงเป็นการ สื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการทำงาน ให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพ มากขึ้น

6) หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรองการติดตามประเมินผลการทำงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ กิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือและวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม ภาครัฐหรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการที่ดี คือ คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการการควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยให้ความสำคัญกับ หลักคุณธรรม นิติธรรม โปร่งใส ความคุ้มค่า และการมีส่วนร่วม

9.2 การวัดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี

ศรีพัชรา และสิทธิคำจร แก้วพิจิตร (2552 : 189) ศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง ระดับมาก และ มากที่สุด

เบญจ์ พรพลธรรม (2553 : 382) ศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดเครื่องมือวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ เรียงจากระดับต่ำสุด ไปหาสูงสุด ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

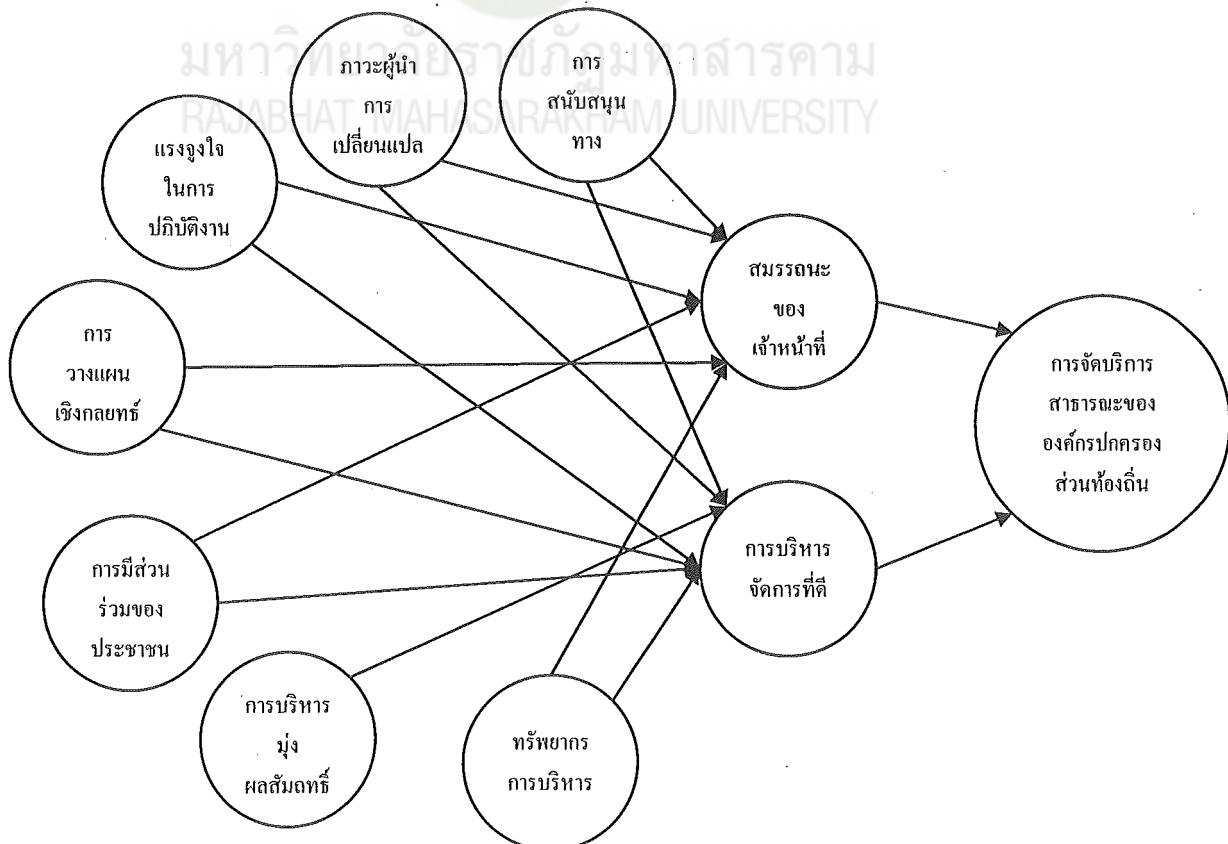
9.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี

ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

เบญจ์ พรพลธรรม (2553 : 382) ศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใส และกำหนดกฎหมายที่มีบทลงโทษรุนแรง การจัดการด้านการบริหารของผู้นำองค์กรที่มีความยุติธรรม โปร่งใส และเข้าถึงความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน และ การมีระบบบริหารจัดการความโปร่งใสที่เป็นรูปธรรมและมีกลไก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเป็นแผนภาพ ดังนี้

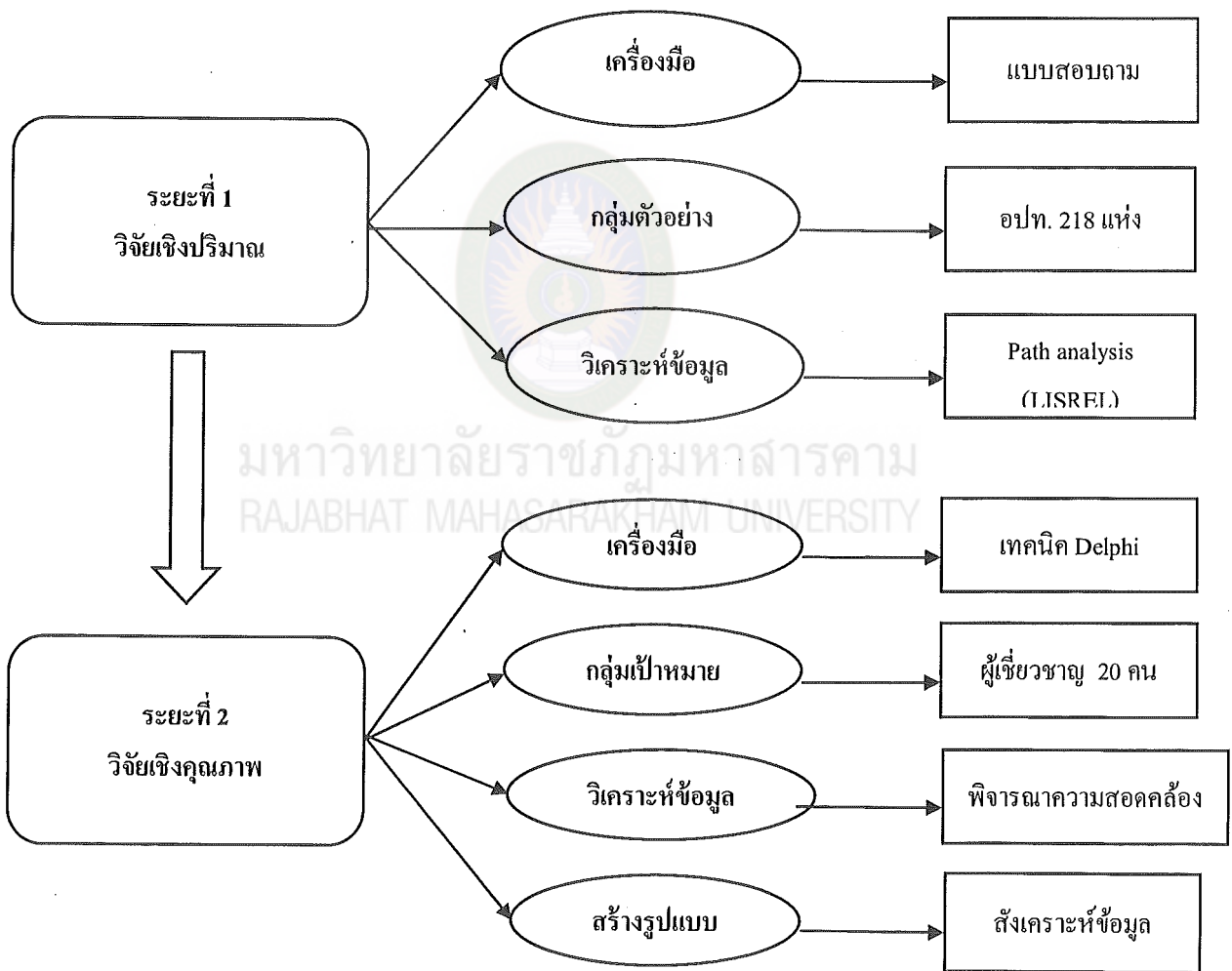


แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้กำหนด
วิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตัวแทนข้าราชการประจำ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 218 แห่ง ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยใช้เทคนิคเดลฟายกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน ใช้วิธี การวิจัยเชิงคุณภาพตามลำดับดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร การวิจัยในครั้งนี้มีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชากร คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำนวน 5 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี เลย หนองคาย หนองบัวลำภู และบึงกาฬ จำนวน 478 แห่งแยกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 5 แห่ง เทศบาล 161 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 312 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2556 : ออนไลน์) ปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวน (แห่ง)			รวม (แห่ง)
	อบจ.	เทศบาล	อบต.	
อุดรธานี	1	71	109	181
หนองคาย	1	19	48	68
หนองบัวลำภู	1	24	43	68
เลย	1	29	71	101
บึงกาฬ	1	18	41	60
รวม	5	161	312	478

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนของสัดส่วนหน่วยตัวอย่างต่างไปจากสัดส่วนประชากรที่ยอมให้เกิดขึ้นได้กำหนดไว้ที่ .05

แทนค่า

$$n = \frac{478}{1 + 478(0.05)^2}$$

$$= 217.77$$

โดยทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 แห่ง โดยทำการแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร แยกเป็นรายจังหวัด ตามสูตร

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท} = \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละจังหวัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างคือ จังหวัดอุดรธานี 83 แห่ง จังหวัดหนองคาย 31 แห่ง จังหวัด หนองบัวลำภู 31 แห่ง จังหวัดเลย 46 แห่ง และ จังหวัดบึงกาฬ 27 แห่ง

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายข้อมูลสอดคล้องกับสัดส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท จึงใช้วิธีการสุ่มระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็นรายประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากนั้นจึงได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งชั้นตามสัดส่วนของประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้สูตรในการคำนวณสัดส่วนจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท} = \text{จำนวนประชากรแต่ละประเภท} \times \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จังหวัด	อบจ.		เทศบาล		อบต.		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อุดรธานี	1	1	71	32	109	50	181	84
หนองคาย	1	1	19	8	48	21	68	30
หนองบัวลำภู	1	1	24	11	43	19	67	30
เลย	1	1	29	13	71	32	101	46
บึงกาฬ	1	1	18	8	41	19	60	28
รวม	5	5	161	72	312	141	478	218

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเอาหน่วยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มระดับชั้นตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดตามตัวอย่างในแต่ละประเภทใช้วิธีการจับฉลากโดยรวมรายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวนที่ต้องการ มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง สำหรับหน่วยวิเคราะห์ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 แห่ง กำหนดผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตัวแทนข้าราชการประจำ รวมแห่งละ 4 คน โดยตอบแบบสอบถามคนละ 1 ชุด ดังนั้นจึงเก็บข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 218 แห่ง แห่งละ 4 ชุด รวมเป็น 872 ชุด จากนั้นจึงนำมาหาค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ก่อนนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ ต่อไป

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางอ้อม ได้แก่

- 2.1.1 การสนับสนุนทางการเมือง
- 2.1.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.1.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.1.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.1.5 ทรัพยากรการบริหาร
- 2.1.6 การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 2.1.7 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางตรง ได้แก่

- 2.2.1 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่
- 2.2.2 การบริหารจัดการที่ดี

2.3 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 1 คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) และ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบริการสาธารณะ ปี พ.ศ. 2556 โดยแบ่งคะแนน ประเมินเป็น 6 ระดับ คือ สูงสุด 5 คะแนน ต่ำสุด คือ 0 คะแนน

3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือวัดในการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาพิจารณาถึงความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) ว่าข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น เป็นข้อคำถามที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาเชิงทฤษฎีที่ได้ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดไว้เป็นนิยามศัพท์หรือไม่ และตรวจสอบการใช้ถ้อยคำภาษามีความเหมาะสมและสื่อความหมายที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะสอบถามหรือไม่ จากนั้นโดยทำการวิเคราะห์หาค่า IOC รายข้อ แล้วเลือกข้อที่มีค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80 – 1.00 โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ ได้แก่

- 1) รศ. ดร.ภมร ชันรหัตต์ ปริญญาเอก ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาพัฒนศาสตร์ ตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้ในการวิจัย
- 2) ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ ปริญญาเอก รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
ตรวจสอบด้าน โครงสร้างและเนื้อหาการวิจัย
- 3) ดร.พนิต ศรีประดิษฐ์ ปริญญาเอก รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
ตรวจสอบด้าน โครงสร้างและเนื้อหาการวิจัย
- 4) ดร.สุวิทย์ รัตนปัญญา ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ตรวจสอบ
ด้านภาษาที่ใช้ในการวิจัย
- 5) รศ.ดร.เจริญ จันทวงศ์ ปริญญาเอก Mathematics Education Science
ตรวจสอบด้านสถิติและการวัดผล ที่ใช้ในการวิจัย

3.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบเชิงโครงสร้างและเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลอง (Try Out) กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 แห่ง

3.2.3 จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค (Item – Total Correlation) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถาม ด้านนั้น โดยมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.22-0.65

3.2.4 นำข้อที่ได้ตามเกณฑ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีการของ Cronbach ที่มีระดับความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปพบอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อรับฟังความคิดเห็น จนได้รับความเห็นชอบ จากนั้นจึงนำไปจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.2.6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองใช้และเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 นำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย จากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เสนอไปยังผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยวิจัย 2 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2553 : 231)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.61-3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ด้านบริการสาธารณะ ปี พ.ศ. 2557 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2553 : 231)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	4.01 – 5.00	หมายถึง	ระดับ ดีมาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.21 – 4.00	หมายถึง	ระดับ ดี
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.20	หมายถึง	ระดับ ค่อนข้างดี
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.61 – 2.50	หมายถึง	ระดับ พอใช้
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	0.81 – 1.60	หมายถึง	ระดับ ควรปรับปรุง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	0.00 – 0.80	หมายถึง	ระดับ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Multiple Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรด้วย การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis)

เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจ การเมือง เศรษฐกิจ และการศึกษา ซึ่งเทคนิคเดลฟายเป็นวิธีการวินิจฉัยหรือตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยไม่มีการเผชิญหน้ากันโดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เช่นเดียวกันกับการระดมสมอง (Brain storming) ทำให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างอิสระ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังมีโอกาสถกเถียงความคิดเห็นของตนอย่างรอบคอบทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องราวในอนาคต ที่กระจัดกระจายกันให้สอดคล้องกันอย่างมีระบบและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้ประเทือง เพ็ชรรัตน์ (2530 : 38)

1. กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายสำหรับการวิจัยในระยะที่ 2 ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 20 ท่าน ใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

- 1.1 กลุ่มอาจารย์ / นักวิชาการ จำนวน 4 คน
- 1.2 กลุ่มข้าราชการ / พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 คน
- 1.3 กลุ่มผู้นำชุมชน / ปราชญ์ท้องถิ่น จำนวน 4 คน
- 1.4 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ / ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน
- 1.5 กลุ่มผู้บริหาร/สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยเก็บข้อมูล 3 รอบ ดังนี้

2.1 รอบที่ 1 จะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Opened End) เกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยผู้วิจัย ได้นำเอาตัวแปรที่ได้จากการศึกษาในเชิงปริมาณที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ไปกำหนดเป็นประเด็นคำถาม และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง

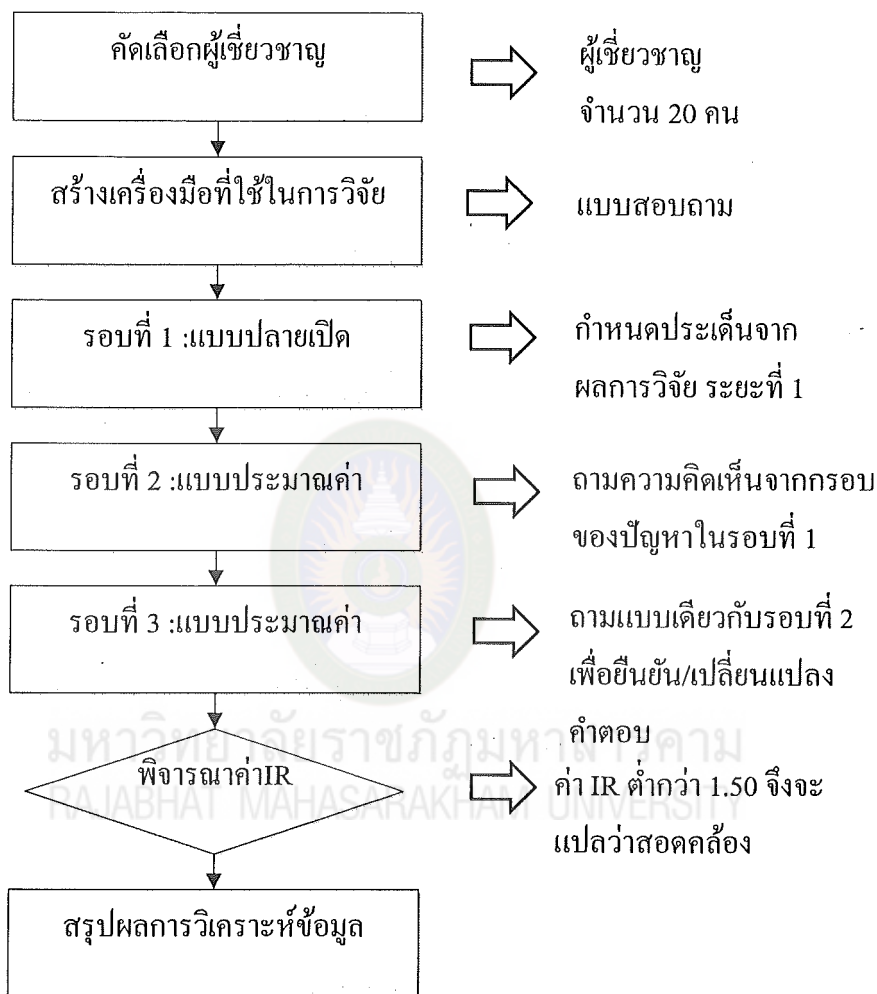
2.2 รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการพัฒนา การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จากคำตอบของแบบสอบถามในรอบที่ 1 โดยการรวบรวมความคิดเห็นที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเข้าด้วยกัน รวมทั้งตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันออก หลังจากนั้นจึงสร้างแบบสอบถามรอบที่ 2 ส่งกลับ ไปยังผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมทั้ง 20 คน อีกครั้ง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, ไม่แน่ใจ, ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์ในการแปลความค่ามัธยฐาน ดังนี้ (รังสรรค์ สึงห์เลิศ. 2553 : 231)

ค่ามัธยฐาน	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่ามัธยฐาน	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่ามัธยฐาน	2.61-3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่ามัธยฐาน	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่ามัธยฐาน	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

โดยกำหนดค่าความสอดคล้องคือ ค่ามัธยฐาน (Median) ตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไป และค่าพิสัยควอร์ไทล์ (Interquartile Range) ไม่เกิน 1.50

2.3 รอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 เพื่อสร้างแบบสอบถามสำหรับรอบที่ 3 ประกอบด้วยประโยคข้อความ หรือความหมายเดิม เช่นเดียวกับแบบสอบถามรอบที่ 2 แต่ได้มีการแสดงตำแหน่งค่ามัธยฐาน (Median) และแสดงค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (Interquartile Range) ของ แต่ละข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญนั้น ได้ตอบในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ

ทราบว่าการตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านเป็นอย่างไร และคำตอบนั้นแตกต่างไปจากค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของคำตอบทั้งหมดอย่างไร และให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าจะมีความเห็นด้วยกับตำแหน่งที่ ผู้เชี่ยวชาญคนอื่น ๆ ในกลุ่มเห็นสอดคล้องกันหรือไม่ โดยการพิจารณาทบทวนคำตอบอีกครั้งหนึ่ง



แผนภาพที่ 3 กระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างรูปแบบการพัฒนา

ผู้วิจัยนำแนวทางการพัฒนา ที่ผู้เชี่ยวชาญยืนยันว่ามีผลต่อการพัฒนาการจักระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มาสังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการจักระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตอนที่ 3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคเดลฟาย

ตอนที่ 2 การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

การวิจัยระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของระยะที่ 1 ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางการเมือง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำนวน 218 แห่ง ในจังหวัดอุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู เลย และบึงกาฬ มีผลการวิจัยโดยสรุป ดังต่อไปนี้

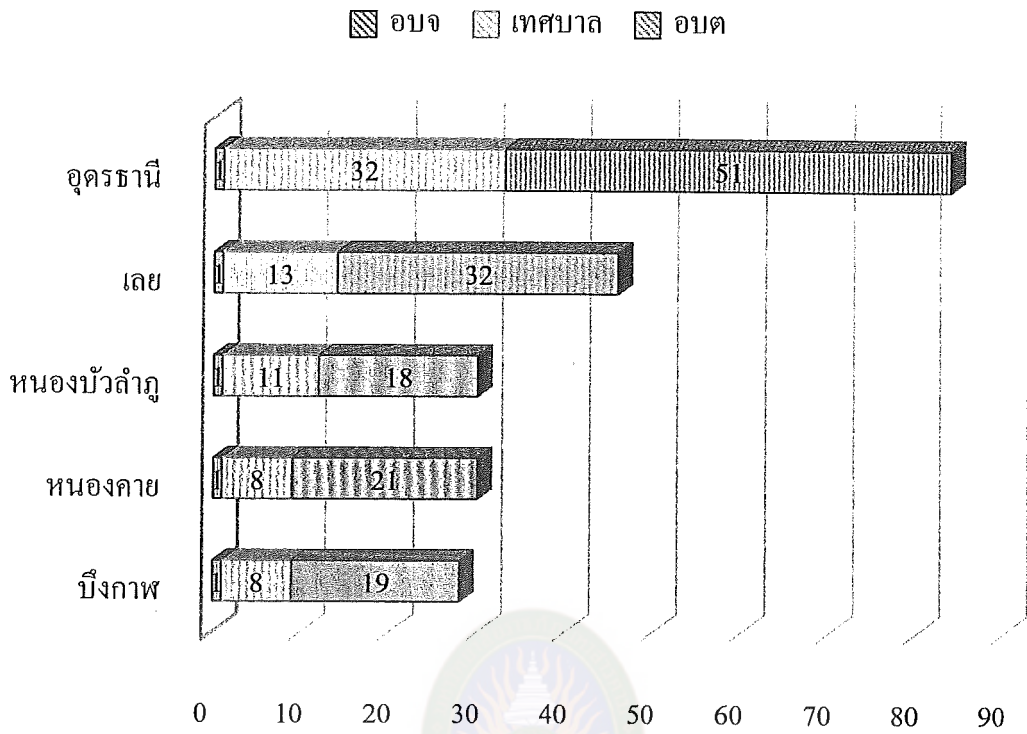
ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 218 แห่ง ซึ่งคุณลักษณะทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

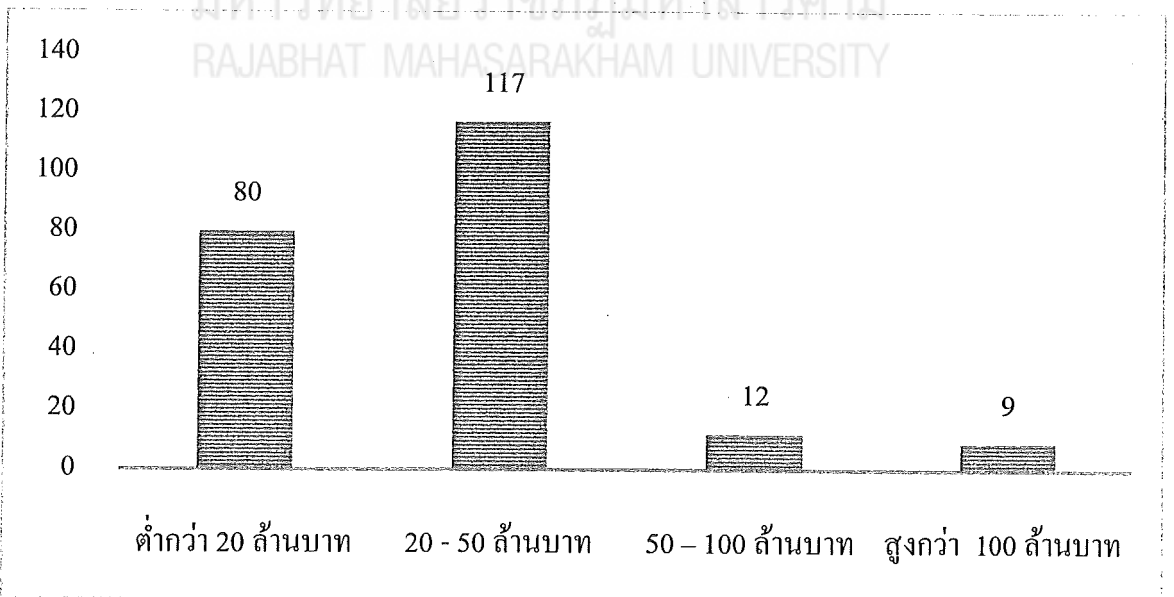
ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 218)	ร้อยละ
1. จังหวัด		
อุดรธานี	84	38.53
เลย	46	21.10
หนองคาย	30	13.76
หนองบัวลำภู	30	13.76
บึงกาฬ	28	12.84
2. ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	5	2.29
เทศบาล	72	33.03
องค์การบริหารส่วนตำบล	141	64.68
3. รายรับ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556)		
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	80	36.70
20,000,001 - 50,000,000 บาท	117	53.67
50,000,001 - 100,000,000 บาท	12	5.50
สูงกว่า 100,000,000 บาท	9	4.13
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 3 คุณลักษณะทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 218 แห่ง พบว่า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุดรธานี ร้อยละ 38.53 รองลงมาคือ จังหวัดเลย ร้อยละ 21.10 จังหวัดหนองคาย ร้อยละ 13.76 จังหวัดหนองบัวลำภู ร้อยละ 13.76 และจังหวัดบึงกาฬ ร้อยละ 12.84 ตามลำดับประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 64.68 รองลงมาคือ เทศบาล ร้อยละ 33.03 และ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ร้อยละ 2.29 ตามลำดับ มีรายรับ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556) อยู่ระหว่าง 20,000,001 - 50,000,000 บาท ร้อยละ 53.67 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 20,000,000 บาท ร้อยละ 36.70 50,000,001 - 100,000,000 บาท ร้อยละ 5.50 และ สูงกว่า 100,000,000 บาท ร้อยละ 4.13 ตามลำดับ



แผนภาพที่ 4 ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน 1



แผนภาพที่ 5 รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน 1

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประเภทของกิจกรรมปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้าน	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})													
	อบจ. (n = 5)			เทศบาล (n = 72)			อบต. (n = 141)			โดยรวม				
	\bar{X}	S.D.	แปรความ	\bar{X}	S.D.	แปรความ	\bar{X}	S.D.	แปรความ	\bar{X}	S.D.	แปรความ		
1. ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า	3.56	0.78	ดี	3.77	0.82	ดี	3.69	0.79	ดี	3.72	0.80	ดี		
2. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.60	1.28	ดี	4.84	0.39	ดีมาก	4.72	0.61	ดีมาก	4.74	0.60	ดีมาก		
3. ด้านระบบระบายน้ำ	4.00	2.24	ดี	4.00	1.64	ดี	4.25	1.52	ดีมาก	4.16	1.57	ดีมาก		
4. ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	3.50	1.37	ดี	3.80	1.13	ดี	3.42	1.10	ดี	3.55	1.12	ดี		
5. ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน	3.93	0.72	ดี	3.72	0.94	ดี	3.55	0.74	ดี	3.61	0.81	ดี		
6. ด้านการส่งเสริมกีฬา	2.87	0.80	ค่อนข้างดี	3.00	0.92	ค่อนข้างดี	2.90	1.08	ค่อนข้างดี	2.94	1.02	ค่อนข้างดี		
7. ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	4.60	0.89	ดีมาก	4.67	0.88	ดีมาก	4.75	0.81	ดีมาก	4.71	0.83	ดีมาก		
8. ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส	2.80	2.59	ค่อนข้างดี	3.79	1.23	ดี	4.04	1.23	ดีมาก	3.75	1.27	ดี		
9. ด้านงานสาธารณสุข	3.08	1.21	ดี	4.09	0.67	ดีมาก	3.77	0.89	ดี	3.85	0.85	ดี		
10. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี	4.20	1.10	ดีมาก	4.42	1.18	ดีมาก	4.41	1.14	ดีมาก	4.41	1.15	ดีมาก		
11. ด้านการส่งเสริมอาชีพ	4.00	1.22	ดี	4.29	1.13	ดีมาก	4.57	0.86	ดีมาก	4.45	0.97	ดีมาก		

ด้าน	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})											
	อบจ. (n = 5)			เทศบาล (n = 72)			อบต. (n = 141)			โดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
12. ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	2.40	0.49	พอใช้	4.43	0.93	ดีมาก	4.20	1.01	ดีมาก	3.89	1.00	ดี
13. ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมฯ	5.00	0.00	ดีมาก	4.41	0.81	ดีมาก	4.48	0.87	ดีมาก	4.47	0.84	ดีมาก
14. ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติฯ	4.00	1.22	ดี	4.10	1.28	ดีมาก	3.87	1.30	ดี	3.95	1.29	ดี
15. ด้านการศึกษา	4.50	0.68	ดีมาก	4.17	0.80	ดีมาก	4.11	0.81	ดีมาก	4.14	0.80	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	3.74	0.42	ดี	4.10	0.45	ดีมาก	4.05	0.40	ดีมาก	3.94	0.42	ดี

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

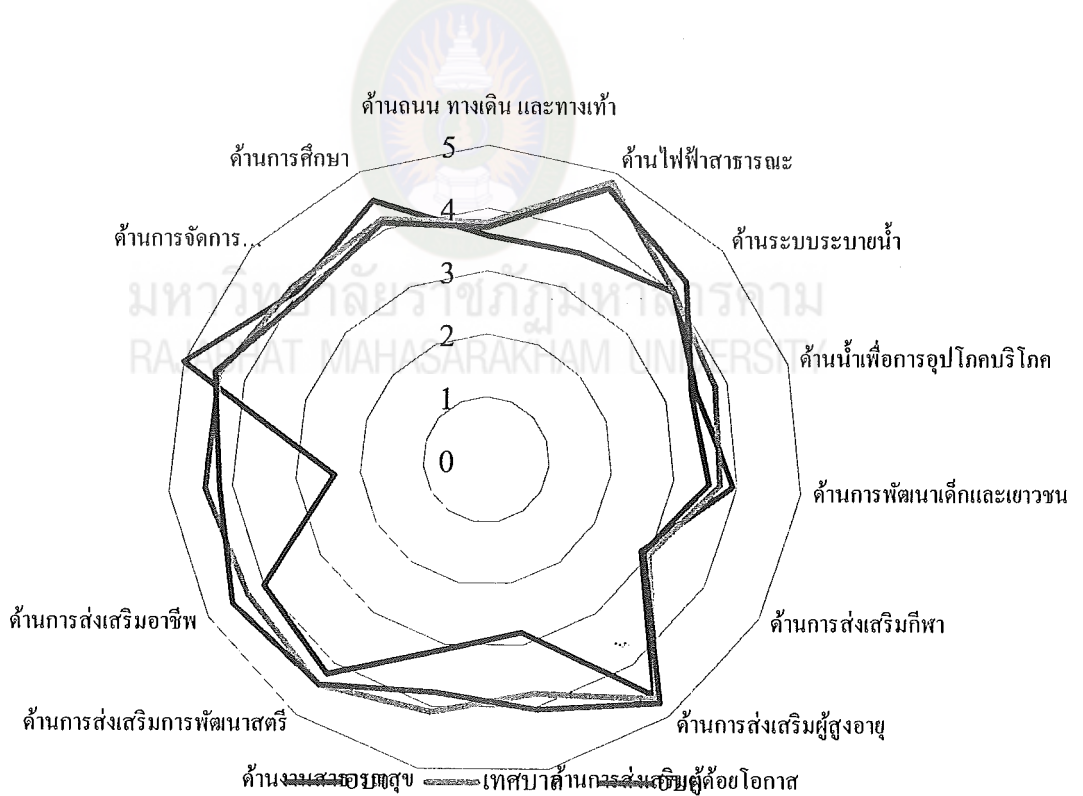
1. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดี ($\bar{X} = 3.94$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลดได้แก่ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.71$) ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.47$) ด้านการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ($\bar{X} = 4.41$) ด้านระบบระบายน้ำ ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.14$) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.89$) ด้านงานสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.85$) ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส ร้อยละ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ร้อยละ ($\bar{X} = 3.72$) ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ($\bar{X} = 3.61$) ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 3.55$) และ ด้านการส่งเสริมกีฬา ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ

2. ประเภทองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดี ($\bar{X} = 3.74$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ ($\bar{X} = 5.00$) ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.60$) ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.50$) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ($\bar{X} = 4.20$) ด้านระบบระบายน้ำ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติฯ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ($\bar{X} = 3.93$) ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 3.60$) ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ($\bar{X} = 3.56$) ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 3.50$) ด้านงานสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.08$) ด้านการส่งเสริมกีฬา ($\bar{X} = 2.87$) ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 2.80$) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 2.40$)

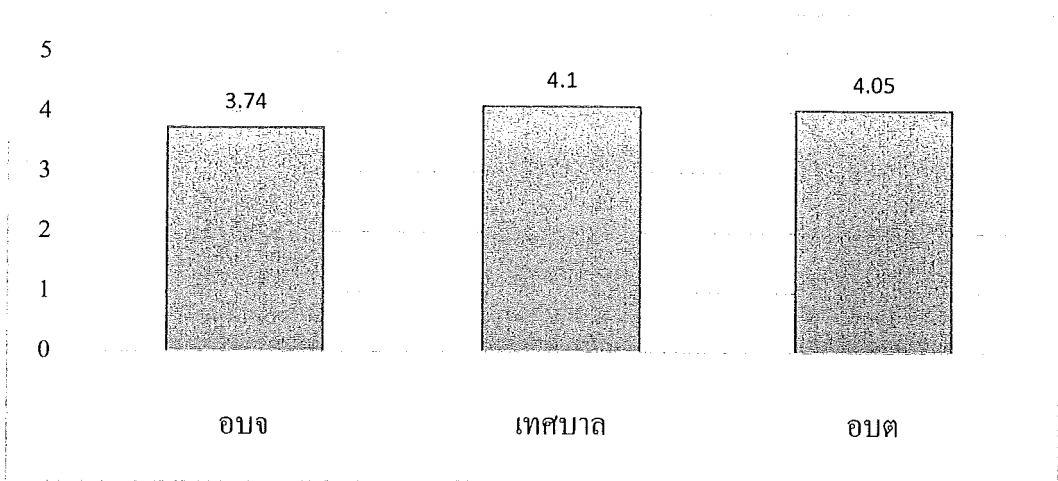
3. ประเภทเทศบาล พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.10$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 4.84$) ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.67$) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.43$) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ($\bar{X} = 4.42$) ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะวัฒนธรรมฯ ($\bar{X} = 4.41$) ด้านการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติฯ ($\bar{X} = 4.10$) ด้านงานสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.09$) ด้านระบบ

ระบายน้ำ ($\bar{X}=4.00$) ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 3.79$) ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ($\bar{X} = 3.72$) ด้านการส่งเสริมกีฬา ($\bar{X} = 3.00$)

4. ประเภท องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พบว่า ประสิทธิภาพผลการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.05$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 4.72$) ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.75$) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.2$) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ($\bar{X} = 4.41$) ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมฯ ($\bar{X} = 4.48$) ด้านการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 4.57$) ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติฯ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านงานสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.77$) ด้านระบบระบายน้ำ ($\bar{X} = 4.25$) ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 3.42$) ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.04$) ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ($\bar{X} = 3.55$) ด้านการส่งเสริมกีฬา ($\bar{X} = 2.90$)



แผนภาพที่ 6 ค่าเฉลี่ยรายด้านของ ประสิทธิภาพผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1



แผนภาพที่ 7 ค่าเฉลี่ย โดยรวมของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า

ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การดูแลรักษาถนนฯ	4.55	1.00	ดีมาก
2. ร้อยละของถนนที่จดทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่น	2.44	1.48	พอใช้
3. ร้อยละของชุมชน/หมู่บ้านที่มีถนนตัดผ่าน	4.95	0.30	ดีมาก
4. ร้อยละของถนนที่สามารถใช้งานได้ตลอดทั้งปี	4.75	0.72	ดีมาก
5. ร้อยละของความยาวถนนลาดยาง/คอนกรีตฯ	1.89	1.60	พอใช้
รวมเฉลี่ย	3.72	0.80	ดี

จากตารางที่ 5 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดี ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับต่ำ ได้แก่ ร้อยละของชุมชน/หมู่บ้านที่มีถนนตัดผ่าน ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาคือ ร้อยละของถนนที่สามารถใช้งานได้ตลอดทั้งปี ($\bar{X} = 4.75$) การดูแลรักษาถนนฯ ($\bar{X} = 4.55$) ร้อยละของถนนที่จดทะเบียนเป็นทาง

หลวงท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.44$) และ ร้อยละของความยาวนานลาดยาง/คอนกรีตฯ ($\bar{X} = 1.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ของประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ร้อยละของครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	4.91	0.42	ดีมาก
2. จำนวนถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงฯ	4.80	0.75	ดีมาก
3. ร้อยละของถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตลอดสาย	4.50	1.34	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.74	0.60	ดีมาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดี ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลดต่ำ ได้แก่ ร้อยละของครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ จำนวนถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงฯ ($\bar{X} = 4.80$) และ ร้อยละของถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตลอดสาย ร้อยละ ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านระบบระบายน้ำ

ด้านระบบระบายน้ำ	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ร้อยละของถนนในความรับผิดชอบที่มีทางระบายน้ำ	4.16	1.57	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.16	1.57	ดีมาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านระบบระบายน้ำ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพผลสูงที่สุด ได้แก่ ร้อยละของถนนในความรับผิดชอบที่มีทางระบายน้ำ ($\bar{X} = 4.16$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค

ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การตรวจสอบคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภคฯ	2.14	1.56	พอใช้
2. จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้	4.93	0.34	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	3.55	1.12	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดี ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพผลสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ การตรวจสอบคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภคฯ ($\bar{X} = 2.14$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน

ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. จำนวนกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนฯ	4.66	0.85	ดีมาก
2. จำนวนความหลากหลายของกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนฯ	4.76	0.88	ดีมาก
3. ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน	1.43	1.38	ควรปรับปรุง
รวมเฉลี่ย	3.61	0.81	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดี ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพผลสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนความหลากหลายของกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนฯ นอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาคือ จำนวนกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนฯ นอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา ($\bar{X} = 4.66$) และ ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนนอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา ($\bar{X} = 1.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมกีฬา

ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ร้อยละของการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เพื่อการส่งเสริมกีฬาฯ	0.85	0.97	ปรับปรุง
2. จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่มีใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการส่งเสริมกีฬา และพัฒนาเด็กเยาวชน	3.70	1.68	ดี
3. จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่ประชาชนใช้งานได้ในเวลากลางคืน	4.26	1.55	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	2.94	1.02	พอใช้

จากตารางที่ 10 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมกีฬาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพผลสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่ประชาชนใช้งานได้ในเวลากลางคืน ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่มีใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการส่งเสริมกีฬาและพัฒนาเด็กเยาวชน ($\bar{X} = 3.70$) และร้อยละของการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อการส่งเสริมกีฬาฯ ($\bar{X} = 0.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้สูงอายุ	4.71	0.83	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.71	0.83	ดีมาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส

ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. จำนวนกิจกรรมที่จัดเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ	4.54	1.03	ดีมาก
2. กิจกรรมที่จัดเพื่อพัฒนาและสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งฯ	2.96	1.40	ค่อนข้างดี
รวมเฉลี่ย	3.75	1.27	ดี

จากตารางที่ 12 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดี ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนกิจกรรมที่จัดเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาคือ กิจกรรมที่จัดเพื่อพัฒนาและสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งฯ ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงานสาธารณสุข

ด้านงานสาธารณสุข	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพในชุมชน/หมู่บ้านฯ	4.61	1.04	ดีมาก
2. จำนวนกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ประชาชนฯ	4.50	1.06	ดีมาก
3. จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรคฯ	4.38	1.25	ดีมาก
4. จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขฯ	2.89	1.33	ค่อนข้างดี
5. ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือส่งเสริมสุขภาพประชาชน	2.90	1.88	ค่อนข้างดี
รวมเฉลี่ย	3.85	0.85	ดี

จากตารางที่ 13 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงานสาธารณสุข โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดี ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับต่ำ ได้แก่ จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพในชุมชน/หมู่บ้านฯ ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ จำนวนกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ประชาชนฯ ($\bar{X} = 4.50$) จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรคฯ ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือส่งเสริมสุขภาพประชาชน ($\bar{X} = 2.90$) และ จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขฯ ($\bar{X} = 2.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี

ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. กิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาสตรีฯ	4.41	1.15	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.41	1.15	ดีมาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด ได้แก่ กิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาสตรีฯ ($\bar{X} = 4.41$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมอาชีพ

ด้านการส่งเสริมอาชีพ	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. จำนวนประเภทอาชีพที่จัดให้มีการฝึกอบรม แก่ประชาชน	4.31	1.30	ดีมาก
2. จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมอาชีพฯ	4.59	1.02	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.45	1.15	ดีมาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมอาชีพฯ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ จำนวนประเภทอาชีพที่จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ	4.58	0.92	ดีมาก
2. จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับภัยและการป้องกันภัยฯ	4.29	1.46	ดีมาก
3. จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันสาธารณภัยฯ	3.88	1.42	ดี
4. จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (อัคคีภัย)	4.23	1.49	ดีมาก
5. จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันภัยทางถนนฯ	4.18	1.20	ดีมาก
6. จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	2.19	1.46	พอใช้
รวมเฉลี่ย	3.89	1.00	ดี

จากตารางที่ 16 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือ จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับภัยและการป้องกันภัยฯ ($\bar{X} = 4.29$) จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (อัคคีภัย) ($\bar{X} = 4.23$) จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันภัยทางถนนฯ ร้อยละ ($\bar{X} = 4.18$) จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันสาธารณภัยฯ ($\bar{X} = 3.88$) และ จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ($\bar{X} = 2.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา	4.55	0.90	ดีมาก
2. จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและอนุรักษ์ วัฒนธรรมฯ	4.37	1.11	ดีมาก
3. จำนวนกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปะและภูมิ ปัญญาท้องถิ่น	4.49	1.11	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.47	0.84	ดีมาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ จำนวนกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น ร้อยละ ($\bar{X} = 4.49$) และ จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมฯ ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. จำนวนกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ประชาชน ในการรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	3.79	1.73	ดี
2. จำนวนกิจกรรมเพื่อการรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.11	1.32	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	3.95	1.29	ดี

จากตารางที่ 18 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดี ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด ได้แก่ จำนวนกิจกรรมเพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ จำนวนกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการศึกษา

ด้านการศึกษา	ระดับคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ร้อยละของเด็กอายุ 3-5 ปี ในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนภาคบังคับ	4.82	0.58	ดีมาก
2. จำนวนประเภทกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา	4.75	0.76	ดีมาก
3. ร้อยละของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท. ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน	3.72	1.49	ดี
4. ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.26	1.41	ดี
รวมเฉลี่ย	4.14	0.80	ดีมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการศึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด ได้แก่ ร้อยละของเด็ก อายุ 3-5 ปี ในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนภาคบังคับ ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ จำนวนประเภทกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.75$) ร้อยละของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อปท. ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ($\bar{X} = 3.72$) และ ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 จำแนกตามประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น											
	อบจ. (n = 5)			เทศบาล (n = 72)			อปต. (n = 141)			โดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ มากที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปรความ มากที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปรความ มากที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปรความ มากที่สุด
1. การสนับสนุนทางการเมือง	4.58	0.43	มากที่สุด	4.13	0.57	มาก	3.94	0.56	มาก	4.02	0.57	มาก
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.57	0.64	มากที่สุด	3.90	0.72	มาก	3.78	0.60	มาก	3.84	0.65	มาก
3. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.30	0.75	มากที่สุด	4.00	0.61	มาก	3.97	0.53	มาก	3.98	0.56	มาก
4. สมรรถนะของเจ้าหน้าที่	4.60	0.55	มากที่สุด	4.00	0.57	มาก	3.90	0.49	มาก	3.95	0.52	มาก
5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.36	0.48	มากที่สุด	4.00	0.57	มาก	3.87	0.49	มาก	3.92	0.53	มาก
6. การมีส่วนร่วมของประชาชน	4.52	0.67	มากที่สุด	4.11	0.58	มาก	4.08	0.51	มาก	4.10	0.54	มาก
7. ทรัพยากรการบริหาร	4.26	0.53	มากที่สุด	3.91	0.57	มาก	3.69	3.86	มาก	3.83	0.54	มาก
8. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.12	0.45	มาก	3.86	0.63	มาก	3.70	3.88	มาก	3.82	0.57	มาก
9. การบริหารจัดการที่ดี	4.42	0.62	มากที่สุด	4.03	0.59	มาก	3.89	4.07	มาก	4.01	0.56	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจำแนกตามประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้

1. โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 4.10$) การสนับสนุนทางการเมือง ($\bar{X} = 4.02$) การบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 4.01$) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.98$) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.92$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.84$) ทรัพยากรการบริหาร ($\bar{X} = 3.83$) และ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

2. ประเภทองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.60$) การสนับสนุนทางการเมือง ($\bar{X} = 4.58$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.57$) การมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 4.52$) การบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 4.42$) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.36$) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.30$) ทรัพยากรการบริหาร ($\bar{X} = 4.26$) และ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

3. ประเภทเทศบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางการเมือง ($\bar{X} = 4.13$) การมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 4.11$) การบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 4.03$) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.00$) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.00$) ทรัพยากรการบริหาร ($\bar{X} = 3.91$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.90$) และ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

4. ประเภท องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 4.10$) การสนับสนุนทางการเมือง ($\bar{X} = 4.02$) การบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 4.01$) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.98$) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.92$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.84$) ทรัพยากรการบริหาร ($\bar{X} = 3.83$) และ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ



แผนภาพที่ 8 ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุน
ทางการเมือง

การสนับสนุนทางการเมือง	ระดับการความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. ผู้บริหารท้องถิ่น มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.20	0.62	มาก
2. ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับนโยบาย การพัฒนาท้องถิ่นที่ได้แถลงไว้ต่อสภาท้องถิ่น	4.18	0.65	มาก
3. ผู้บริหารท้องถิ่น มีบทบาทในการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.95	0.69	มาก
4. ผู้บริหารท้องถิ่น มีบทบาทในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.83	0.70	มาก
5. ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการควบคุม ดูแล ติดตามผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.94	0.70	มาก
รวม	4.02	0.57	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนทางการเมือง ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัจจัยสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับสามลำดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นที่ได้แถลงไว้ต่อสภาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.18$) และ ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการกำหนดนโยบายและบริหารงาน	4.05	0.67	มาก
2. ผู้บริหารมีการวางโครงสร้างการบริหารงานองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.86	0.69	มาก
3. ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.85	0.67	มาก
4. ผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.88	0.75	มาก
5. ผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	3.78	0.76	มาก
6. ผู้บริหารมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรอยู่เสมอ	3.65	0.80	มาก
7. ผู้บริหาร ให้การดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานในองค์กรเป็นอย่างดี	3.82	0.79	มาก
รวม	3.84	0.65	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับบ่งชี้สูงสุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาต่ำสามลำดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการกำหนดนโยบายและบริหารงาน ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.88$) และผู้บริหารมีการวางโครงสร้างการบริหารงานองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผน
เชิงกลยุทธ์

การวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระดับการความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ศักยภาพ องค์กรทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก เพื่อวางแผนพัฒนา ท้องถิ่น	3.94	0.60	มาก
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน ที่เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์	3.97	0.61	มาก
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของ ท้องถิ่น	3.89	0.62	มาก
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ที่มีความสอดคล้องกับสภาพ ปัญหาความต้องการของประชาชน	3.91	0.67	มาก
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดโครงการ กิจกรรมการพัฒนภายในปีงบประมาณ ที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น	3.88	0.70	มาก
6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ และเกณฑ์การประเมินความสำเร็จ ของโครงการ/กิจกรรมที่ชัดเจน	3.92	0.53	มาก
7. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมและหาแนวทางในการ ปรับปรุงแก้ไข	3.94	0.60	มาก
รวม	3.97	0.61	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับ ปัจจัยสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับสามลำดับแรก ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีการกำหนดโครงการกิจกรรมการพัฒนาภายในปีงบประมาณ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ พัฒนาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ที่มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.14$) และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่มีความ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ ของเจ้าหน้าที่

สมรรถนะของเจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ	4.03	0.56	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	4.00	0.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.92	0.53	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประพฤติตนอย่างเหมาะสมตามกฎระเบียบ มีคุณธรรม จริยธรรม	3.95	0.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม	3.86	0.66	มาก
รวม	3.95	0.52	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับ บังคับสูงสุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับสามลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมี จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.00$) และ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประพฤติตน อย่างเหมาะสมตามกฎระเบียบ มีคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.94	0.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.97	0.61	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.89	0.62	มาก
4. พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพการงาน ตามผลการปฏิบัติงาน	3.91	0.67	มาก
5. พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่เหมาะสม	3.88	0.70	มาก
รวม	3.92	0.53	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัจจัยสูงสุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.94$) และพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพการงาน ตามผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
ของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	4.12	0.65	มาก
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปิดช่องทางเพื่อรับฟังความ คิดเห็นของประชาชน	4.14	0.58	มาก
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วม ดำเนิน โครงการกิจกรรมต่างๆ	4.20	0.56	มาก
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วม ตัดสินใจในการวางแผนกำหนดนโยบาย	4.12	0.63	มาก
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วม ประเมินผลการดำเนินงาน	3.94	0.65	มาก
รวม	4.10	0.54	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนของกลุ่ม
ตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มี
ระดับปัจจัยสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับสามลำดับแรก ได้แก่ องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมดำเนินโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปิดช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
($\bar{X} = 4.14$) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตัดสินใจใน
การวางแผนกำหนดนโยบาย ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากร
การบริหาร

ทรัพยากรการบริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวางแผนอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับภารกิจ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.85	0.67	มาก
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ได้อย่างเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ กิจกรรมที่กำหนดภายในปีงบประมาณ	3.77	0.74	มาก
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดหา วัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนอาคารสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.71	0.62	มาก
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.88	0.61	มาก
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.58	มาก
รวม	3.83	0.54	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัจจัยสูงสุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับสามลำดับแรก ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.88$) และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวางแผนอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับภารกิจ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร
มุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการดำเนินโครงการ กิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ	3.93	0.62	มาก
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โครงการกิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ	3.91	0.62	มาก
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลผลิตตามเป้าหมาย เมื่อดำเนินโครงการ กิจกรรม แล้วเสร็จ	3.82	0.63	มาก
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลลัพธ์ ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นตามมา จากการดำเนินโครงการ กิจกรรม	3.75	0.65	มาก
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ ความคุ้มค่า ของ ต้นทุน/ผลผลิต ในการดำเนินโครงการกิจกรรม	3.69	0.65	มาก
รวม	3.82	0.57	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.82 ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัจจัยสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาต่ำสามลำดับแรก ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการดำเนินโครงการ กิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โครงการกิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ ($\bar{X} = 3.91$) และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลผลิต ตามเป้าหมาย เมื่อดำเนินโครงการ กิจกรรม แล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการที่ดี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปรความ
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารงานเป็นไปด้วยความชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้	4.01	0.67	มาก
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและวางแผนงาน การดำเนินการของหน่วยงาน	3.99	0.62	มาก
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารงานตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการประเมินผล และติดตามการดำเนินงาน	4.00	0.60	มาก
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบและขั้นตอน ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีการประกาศให้ทราบ	3.98	0.62	มาก
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้ บริการเป็นหลัก ไม่สิ้นเปลืองระยะทางและเวลา	3.98	0.62	มาก
6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดให้มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน	4.06	0.62	มาก
รวม	4.01	0.56	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.01 ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัจจัยสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาลำดับสามลำดับแรก ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดให้มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารงานเป็นไปด้วยความชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.01$) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารงานตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการประเมินผล และติดตามการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

1. การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานในการตรวจสอบ ตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง ด้วย Path Analysis หรือปัจจัยเชิงสาเหตุโดยสมการ โครงสร้างเชิงเส้น อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลาง ที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significance .05) โดยการเริ่ม จากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย การ กำหนดข้อมูลจำเพาะตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิง โครงสร้างของแบบจำลองสมมติฐานการ วิจัย การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลตามข้อตกลง เบื้องต้นของสถิติ การตรวจสอบเงื่อนไข ที่กำหนดของการวิเคราะห์สมการเชิง โครงสร้าง และ ในการตรวจสอบความตรงของ แบบจำลองสมมติฐานการวิจัย รวมถึงการปรับแบบจำลองและ ทดสอบความตรงตามข้อกำหนดจนแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูล เชิงประจักษ์ แล้วสรุป แปรความหมายผลการวิเคราะห์ โดยการจำแนกค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุ ออกเป็นอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปร ตามรูปแบบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 และผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่แทนตัวแปร

PS	แทน การจัดบริการสาธารณะ
POL	แทน การสนับสนุนทางการเมือง
LEA	แทน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
STR	แทน การวางแผนเชิงกลยุทธ์
MAN	แทน สมรรถนะของบุคลากร
MOT	แทน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
PAR	แทน การมีส่วนร่วมของประชาชน
RES	แทน ทรัพยากรการบริหาร

RBM แทน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

MGR แทน การบริหารจัดการที่ดี

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Skewness แทน ค่าความเบ้

Kurtosis แทน ค่าความโด่ง

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณยกกำลังสอง (Square Multiple Correlation) หรือสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)

X^2 แทน ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)

df แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom)

GFI แทน ดัชนี วัดระดับความ สอดคล้อง (Goodness of Fit Index)

AGFI แทน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)

RMSEA แทน ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสอง เฉลี่ย (Root Mean Square Error of Approximation)

RMR แทน ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual)

Cn แทน ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (Critical N)

DE แทน อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)

IE แทน อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)

TE แทน อิทธิพลรวม (Total Effects)

การวัดการแจกแจงของตัวแปร

ก่อนที่จะการวิเคราะห์สถิติขั้นสูงเกือบทุกประเภทจะต้องมีข้อตกลงว่า การแจกแจงของตัวแปร โดยเฉพาะตัวแปรตามควรมีค่าการแจกแจงเป็น โคนึงปกติ (Normal curve)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการตรวจสอบ โดยวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย และตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูลจากความเบ้ และความโด่ง โดยข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง ด้วย Path Analysis คือ ลักษณะค่าของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาวิเคราะห์จะต้องมีการกระจายของข้อมูลแบบโค้งปกติ และทุกตัวแปรจะต้องมีค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ไม่เกิน ± 1.000 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทำการตรวจสอบความเบ้ และค่าความโด่ง ดังแสดงในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานS.D.	ค่าความเบ้ Skew ness	ค่าความ โด่ง Kurtosis
1. การสนับสนุนทางการเมือง	4.021	0.570	-0.540	0.378
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.841	0.652	-0.277	-0.249
3. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	3.984	0.559	-0.381	0.336
4. สมรรถนะของเจ้าหน้าที่	3.950	0.526	0.067	-0.517
5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.920	0.526	0.076	-0.455
6. การมีส่วนร่วมของประชาชน	4.105	0.537	-0.139	-0.362
7. ทรัพยากรการบริหาร	3.830	0.539	0.037	-0.213
8. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.821	0.568	-0.172	0.372
9. การบริหารจัดการที่ดี	4.005	0.555	-0.126	0.037
10. การจัดบริการสาธารณะ	4.052	0.4167	-0.380	-0.022

จากตารางที่ 30 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการตรวจสอบคุณลักษณะข้อมูลเพื่อให้ทราบมีการกระจายเป็นโค้งปกติหรือไม่ (Normal curve) ด้วยการทดสอบค่าสถิติความเบ้ (Skew ness) และทดสอบค่าสถิติความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้ง 10 ตัว พบว่า มีค่าไม่เกิน ± 1.000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติ ซึ่งมีค่าสถิติความเบ้ (Skewness) อยู่ระหว่าง -0.600 ถึง +0.076 และมีค่าสถิติความโด่ง (Kurtosis) อยู่ระหว่าง -0.517 ถึง 0.378 แสดงว่า สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้

การวัดความสัมพันธ์ของตัวแปร

การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระเพื่อเป็นการทดสอบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความเป็นอิสระต่อกันหรือไม่ วิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการศึกษานี้แสดงในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	POL	LEA	MOT	STR	MAN	PAR	RES	RBM	MGR	PS
POL	1									
LEA	.727**	1								
MOT	.524**	.706**	1							
STR	.638**	.727**	.691**	1						
MAN	.590**	.685**	.779**	.755**	1					
PAR	.455**	.506**	.624**	.687**	.672**	1				
RES	.412**	.523**	.696**	.612**	.667**	.659**	1			
RBM	.505**	.602**	.755**	.759**	.722**	.713**	.796**	1		
MGR	.513**	.586**	.689**	.775**	.751**	.823**	.735**	.818**	1	
PS	.507**	.574**	.669**	.702**	.709**	.723**	.656**	.747**	.856**	1

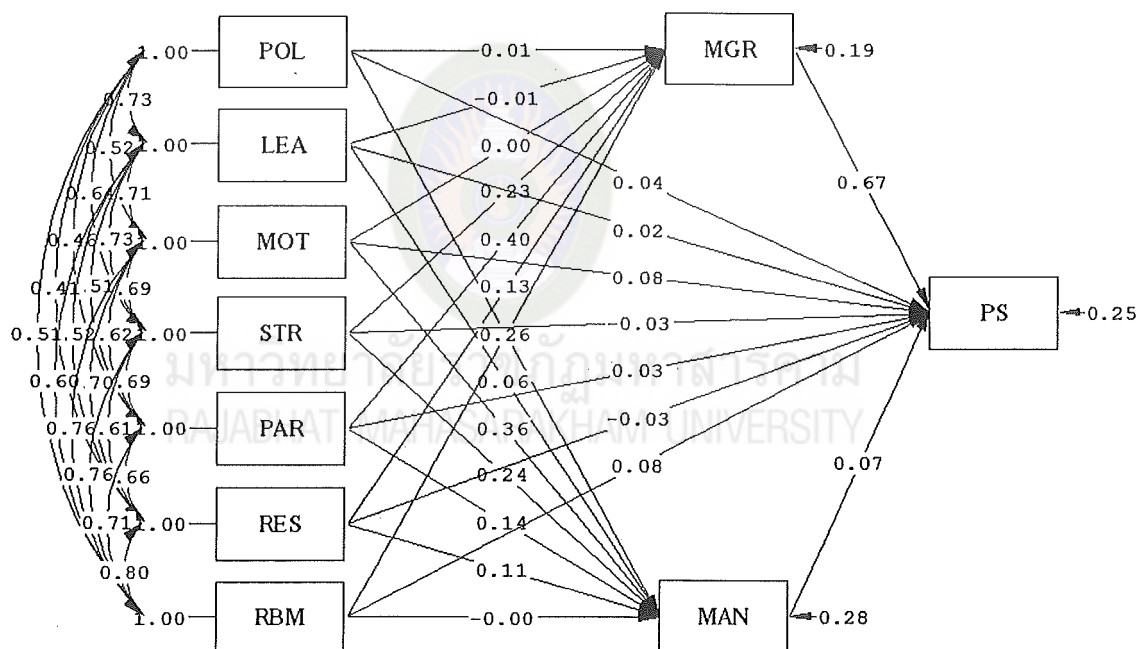
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุทั้ง 9 ตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.412-0.823 แสดงว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์กันทุกตัวแปร สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 9 ตัว กับตัวแปรตามซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์ พบว่า มีค่าตั้งแต่ 0.507 ถึง 0.856 และตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงที่สุด ได้แก่ การบริหารจัดการที่ดี (MGR) ส่วนตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามต่ำที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนของฝ่ายการเมือง (POL)

2. ผลการวิเคราะห์ เส้นทางอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ
จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน 1

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์เป็นแบบการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) หรือ สมการ โครงสร้างเชิงเส้น เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลทั้งโดยตรง โดย อ้อมและโดยรวมต่อตัวแปรตาม คือ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จากการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยที่สร้างขึ้นโดยอิงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับข้อมูลเชิง ประจักษ์ ได้ค่าสถิติดังต่อไปนี้



Chi-Square=6.63, df=1, P-value=0.01004, RMSEA=0.164

แผนภาพที่ 9 รูปแบบเส้นทางอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน 1 ก่อนปรับปรุง

Chi-Square = 6.63

Degrees of Freedom = 1 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ Chi-Square / df = < 3)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.164 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์คือ ≤ 0.05)

p-value = 0.010 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์คือ ≥ 0.05)

Critical N (CN) = 214.91

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.007 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≤ 0.05)

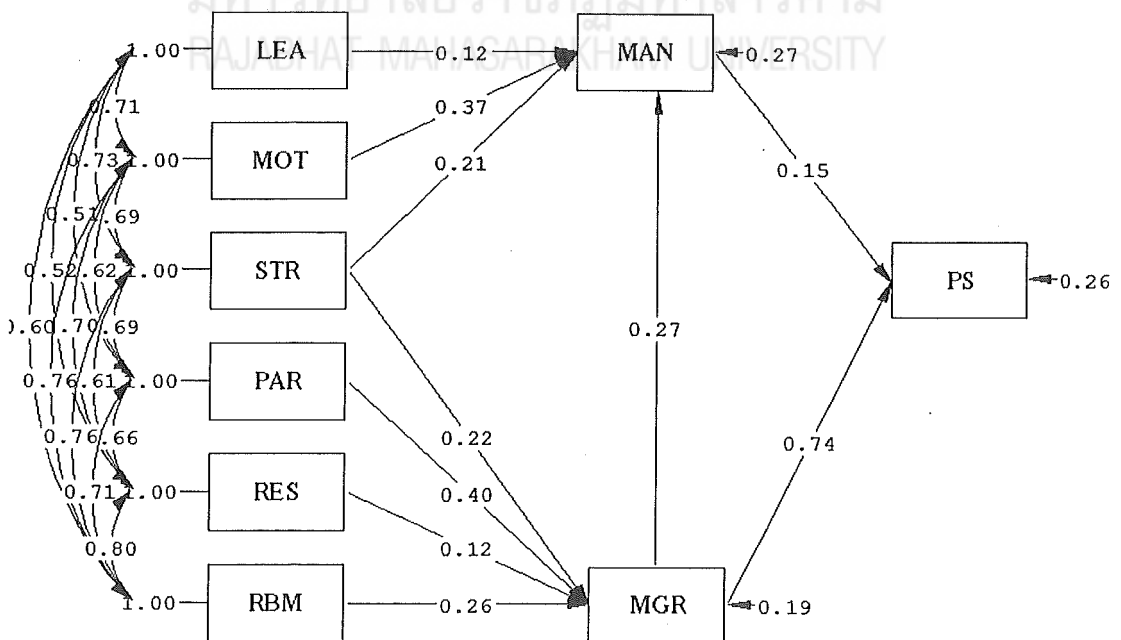
Standardized RMR = 0.007 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≤ 0.05)

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≥ 0.90)

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.67 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≥ 0.90)

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.018

ผลจากการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ของตัวแบบจำลองในครั้งที่ 1 พบว่า ตัวแบบจำลองใช้ค่าดัชนีต่าง ๆ รวมทั้งดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ สรุปว่าแบบจำลองตามสมมติฐานตั้งต้นไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับปรุงตัวแบบจำลองโดยการปรับตัวแบบ โดยยึดข้อเสนอการปรับตัวแบบ (Model Modification) ซึ่งอาศัยค่าดัชนีตัวแบบ (Model Modification Indices) และคำนึงถึงเหตุผลเชิงทฤษฎี และทำการทดสอบสมมติฐานอีกครั้ง เมื่อค่าสถิติได้ตามเกณฑ์ ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจนได้ ตัวแบบสุดท้าย ได้ค่าสถิติดังต่อไปนี้



Chi-Square=8.45, df=11, P-value=0.67290, RMSEA=0.000

แผนภาพที่ 10 รูปแบบเส้นทางอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 หลังปรับปรุง

Chi-Square = 8.45 Degrees of Freedom = 11 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ Chi-Square / df = < 3)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.000 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์คือ ≤ 0.05)

p-value = 0.672 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≤ 0.05)

Critical N (CN) = 638.69

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.011 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≤ 0.05)

Standardized RMR = 0.011 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≤ 0.05)

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≥ 0.90)

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.96 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ คือ ≥ 0.90)

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.24

ตารางที่ 32 ค่าสถิติที่ใช้ประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	เกณฑ์	แบบจำลองเดิม		แบบจำลองที่ปรับปรุง	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
p-value	≥ 0.05	0.010	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.672	ผ่านเกณฑ์
Chi-Square/df	< 3	6.63	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.768	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.99	ผ่านเกณฑ์	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.67	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.96	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.05	0.164	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	≤ 0.05	0.007	ผ่านเกณฑ์	0.011	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 32 เมื่อมีการพิจารณาความกลมกลืนของตัวแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผลการทดสอบพบว่า แบบจำลองที่มีการปรับปรุงใหม่ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณา

จากค่าไค - สแควร์ (X^2) มีค่าเท่ากับ 8.45 ที่องศาอิสระ (df) 11 มีค่าความน่าจะเป็น (p-value of X^2) เท่ากับ 0.672 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณา กำหนดไว้ ($X^2 \geq 0.05$) แสดงให้เห็นว่ารูปแบบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ไม่แตกต่างกัน หรือ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี อัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ (Chi-square/df) มีค่าเท่ากับ 0.768 อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 3.00 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.96 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ มากกว่า 0.90 ค่าดัชนีรากกำลังสอง ค่าเฉลี่ยของเศษเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.011 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.000 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 0.05 แสดงถึง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองเส้นทางอิทธิพลของ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงทางอ้อมและ โดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 32

ตารางที่ 33 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรตามในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ค่าอิทธิพลภายในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่								
	MGR			MAN			PS		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
LEA	-	-	-	0.12	-	0.12	-	0.02	0.02
MOT	-	-	-	0.37	-	0.37	-	0.06	0.06
STR	0.22	-	0.22	0.21	0.06	0.27	-	0.21	0.21
PAR	0.40	-	0.40	-	0.11	0.11	-	0.31	0.31
RES	0.12	-	0.12	-	0.03	0.03	-	0.10	0.10
RBM	0.26	-	0.26	-	0.07	0.07	-	0.21	0.21
MGR	-	-	-	0.27	-	0.27	0.74	0.04	0.78

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ค่าอิทธิพลภายในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่								
	MGR			MAN			PS		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
MAN	-	-	-	-	-	-	0.15	-	0.15
R²	0.81			0.73			0.74		

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ทั้งทางตรงและทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมอธิบายได้ดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง

อิทธิพลทางตรงของ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} \leq 0.05$) โดยมีค่าอิทธิพลทางบวกต่อ การจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำนวน 2 ปัจจัย เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากสูงไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการ บริหารจัดการที่ดี (MGR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยตรงเท่ากับ 0.74 รองลงมา คือ ปัจจัย ด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ (MAN) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล โดยตรงเท่ากับ 0.15 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 0.74 แสดงว่าตัวแปรเชิงสาเหตุดังกล่าว ร่วมกันมี อิทธิพล ในการอธิบายความแปรปรวนของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 74

2. อิทธิพลทางอ้อม

อิทธิพลทางอ้อม ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} \leq 0.05$) โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านปัจจัยกึ่งกลางต่อ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น จำนวน 2 ปัจจัย เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากสูงไปหาลด ดังนี้

2.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งผ่านปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี (MGR) จำนวน 4 ปัจจัย เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากสูงไปหาลด ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชน (PAR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.31 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการ

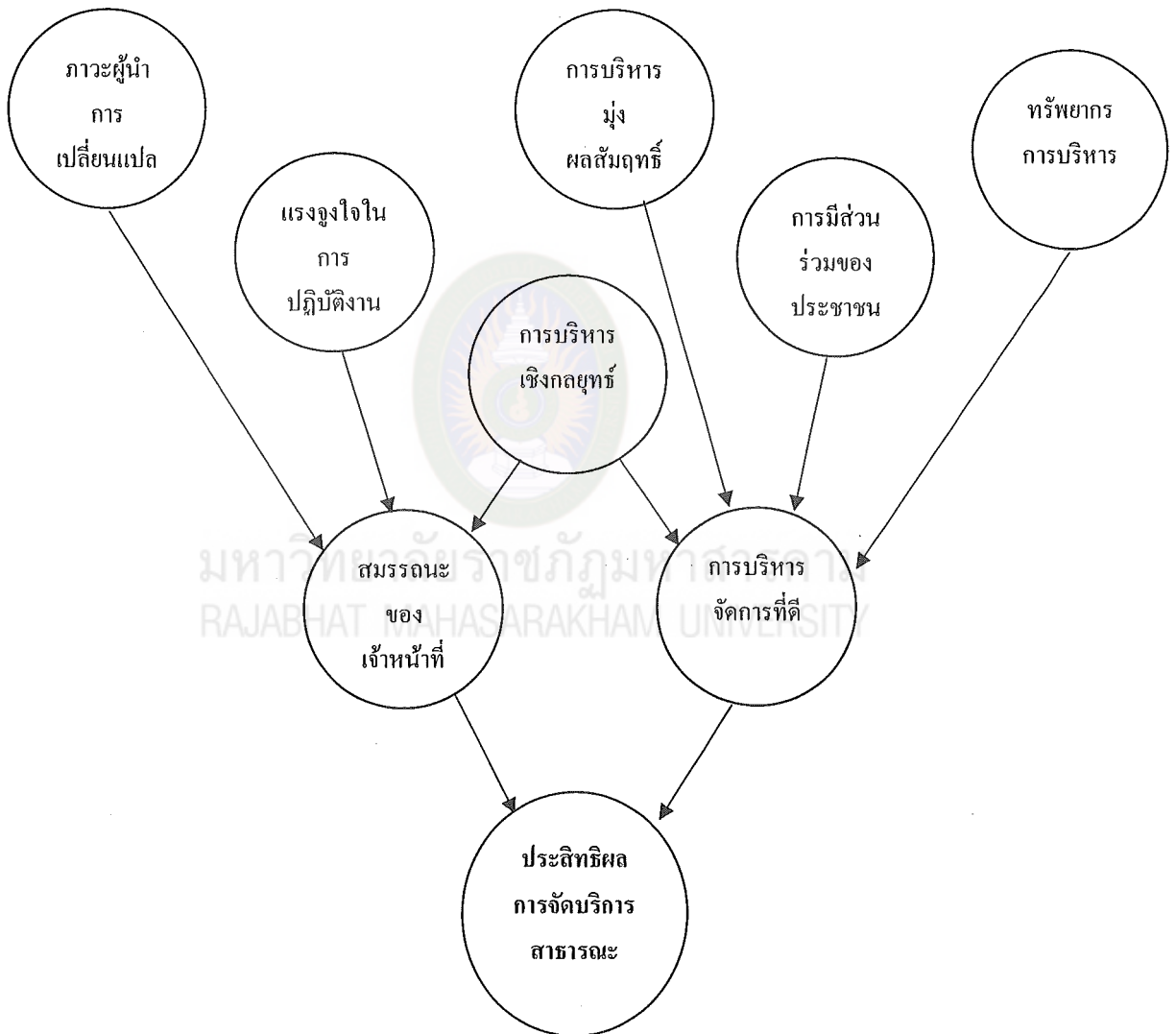
บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.21 ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (STR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.21 และ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (RES) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.10 ตามลำดับ โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 81 แสดงว่าตัวแปรเชิงสาเหตุดังกล่าว ร่วมกันมีอิทธิพล ในการอธิบายความแปรปรวนของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 81

2.2 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งผ่านปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ (MAN) จำนวน 4 ปัจจัย เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากสูงไปหาค่า ได้แก่ ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (STR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.21 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.06 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี (MGR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.04 และ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEA) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.02 ตามลำดับ โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 0.73 แสดงว่าตัวแปรเชิงสาเหตุดังกล่าว ร่วมกันมีอิทธิพล ในการอธิบายความแปรปรวนของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 73

3. อิทธิพลโดยรวม

อิทธิพลโดยรวม ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} \leq 0.05$) เรียงจากสูงไปหาค่า ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี (MGR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.78 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (PAR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.31 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.21 ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (STR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.21 ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ (MAN) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.15 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (RES) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.10 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.06 และ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEA) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.02 ตามลำดับ

ผู้วิจัยจึงได้นำเอาปัจจัยเชิงสาเหตุ ทั้ง 8 ด้านประกอบด้วย ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไปพัฒนาเป็นรูปแบบการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ต่อไป



แผนภาพที่ 11 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคเดลฟาย

ในการสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัย ได้นำเอาตัวแปรที่ได้จากการศึกษาในเชิงปริมาณ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ทั้ง 8 ตัวแปร โดยแยกเป็นตัวแปรที่ส่งผลโดยอ้อมจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และตัวแปรคั่นกลางจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี และ ปัจจัยด้านสมรรถนะของบุคลากร ทั้งนี้ จากการวิจัยในระยะที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระเหล่านี้มีอิทธิพลในทางบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผ่านทางตัวแปรคั่นกลาง ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าหากตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรเหล่านี้ได้รับการพัฒนา ก็จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรตาม โดยอัตโนมัติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกเอาตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร มาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนา ในการวิจัยระยะที่ 2 โดยผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ซึ่งเป็นวิธีการหรือกระบวนการรวบรวมความคิดเห็น จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปมติจากข้อค้นพบที่ได้ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างถูกต้อง โดยให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนแสดงความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำได้สามรอบระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยที่แต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และอิสระ โดยกำหนดผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน แยกเป็น 5 กลุ่มได้แก่

1. กลุ่มนักวิชาการ จำนวน 4 คน
2. กลุ่มผู้บริหาร/สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 4 คน
3. กลุ่มพนักงานท้องถิ่น จำนวน 4 คน
4. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 คน
5. กลุ่มผู้นำชุมชน/ปราชญ์ชาวบ้าน จำนวน 4 คน

ทั้งนี้การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ในครั้งนี้ กำหนดการเก็บข้อมูลออกเป็น 3 รอบ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

รอบที่ 1 : การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด

แบบสอบถามรอบที่ 1 จะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Opened End) เกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยผู้วิจัย ได้นำเอาตัวแปรที่ได้จากการศึกษาในเชิงปริมาณที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำนวน 6 ตัวแปร โดยนำตัวแปรเหล่านี้ไปกำหนดเป็นประเด็นคำถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง
4. การพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
5. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
6. การพัฒนานวัตกรรม

โดยผู้วิจัยจะเข้าไปทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายในรอบแรก และนำคำตอบที่ได้มารวบรวมความคิดเห็นและวิเคราะห์คำตอบโดยละเอียดแล้วนำมาสังเคราะห์เป็นประเด็นต่าง ๆ เพื่อกำหนดกรอบของข้อคำถามในรอบต่อไป โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดดังนี้

1. การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวทางการพัฒนาที่ 1.1 : มีวิสัยทัศน์

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า ผู้นำต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ ทั้งในด้านการกำหนดนโยบายและบริหารงาน สร้างวิสัยทัศน์ร่วมให้แก่สมาชิก ส่งเสริมให้สมาชิกได้มีโอกาสใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ร่วม สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกในการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

แนวทางการพัฒนาที่ 1.2 : มีการเรียนรู้ภายในองค์กร

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า ผู้นำสมัยใหม่ควรเป็นผู้มีความรู้ มีการพัฒนาเทคนิค วิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรอยู่เสมอ โดยศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ สิ่งของใหม่ ๆ ทฤษฎีใหม่ ๆ ในการสร้างความรู้และใช้ความรู้เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ของตน นอกจากนี้ผู้นำต้องผลักดัน ส่งเสริมให้พนักงานให้ได้มีโอกาสใช้ความรู้และความสร้างสรรค์ของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

แนวทางการพัฒนาที่ 1.3 : มีทักษะการสื่อสาร

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า ผู้นำสมัยใหม่ควรมีการสื่อสารที่ดี สามารถถ่ายทอดภารกิจมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยต้องมีทักษะทั้งการพูด เขียน การสื่อสาร ที่สามารถสื่อสารแนวความคิดให้กับคนรอบข้างได้รับรู้อย่างดีเพื่อถ่ายทอดเป้าหมายขององค์กรแก่ผู้ตามให้ทำตามได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ

แนวทางการพัฒนาที่ 1.4 : มีมนุษยสัมพันธ์

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า ผู้นำที่ดีจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในองค์กร พัฒนามนุษยสัมพันธ์ของตนเองให้ดีสามารถเข้าได้กับคนทุกระดับชั้น ปรับปรุงลักษณะนิสัยของตนเองอยู่เสมอให้เข้ากับคนอื่น ๆ ให้ได้ สามารถจูงใจ ที่จะทำให้งานร่วมกันอย่างมีความสุขมีเป้าหมายร่วมกันสมาชิกในองค์กรมีความรักใคร่ผูกพันกัน ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานจะต้องร่วมมือกันในการสร้างบรรยากาศอันพึงประสงค์ในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องแสดงบทบาทสำคัญ ให้เกิดความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร และเป็นที่ยอมรับแก่สมาชิกในองค์กร

2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวทางการพัฒนาที่ 2.1 : มีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุก ๆ ฝ่าย วิธีการเผยแพร่ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมยข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรือการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเอกสารรายงานผลการดำเนินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาที่ 2.2 : มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาที่ 2.3 : มีส่วนร่วมตัดสินใจ

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมคิด ตัดสินใจ ในการกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง และชุมชน การเสนอความต้องการ เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน / โครงการ ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในท้องถิ่น การกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตาม เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย

แนวทางการพัฒนาที่ 2.4 : มีส่วนร่วมติดตามประเมินผล

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนสามารถติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมประชาคม หรือผ่านสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมทั้งการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นในกรณี queประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมเป็นกรรมการตรวจการจัดซื้อจัดจ้าง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ผลงานที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง

แนวทางการพัฒนาที่ 3.1 : การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดทำงบประมาณที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของผลผลิตและผลลัพธ์ มีการกำหนด เป้าหมายที่เป็นรูปธรรม มีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานและ สามารถวัดและประเมินผลการทำงานได้ ผลผลิตที่ต้องการมีปริมาณราคาและคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกัน กลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากผลผลิตนั้น ให้ความสำคัญกับความสำเร็จตามเป้าหมายในทุกระดับ ตั้งแต่เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติจนถึง ระดับท้องถิ่นโดยมีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นความรับผิดชอบของผู้บริหารแทนการควบคุมรายละเอียดในการเบิกจ่าย

แนวทางการพัฒนาที่ 3.2 : การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดแนวทางการพัฒนารายได้ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เช่น โครงการให้รางวัลแก่ผู้ที่มาชำระภาษีตามกำหนด การขยายเวลาการให้บริการในวันหยุดราชการ และช่วงพักกลางวัน การออกหน่วยบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ การเปิดช่องทางให้สามารถชำระภาษีผ่านทางไปรษณีย์ หรือธนาคาร เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน นำระบบสารสนเทศมาใช้ปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนาที่ 3.3 : การสร้างวินัยทางการเงินการคลัง

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรรักษาวินัยทางการเงินการคลัง โดยควรยึดหลักการมีดุลการคลังเกินดุลหรือสมดุล คือ รายจ่ายประจำจะต้องไม่สูงกว่ารายได้ หากท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเพื่อการลงทุน และไม่สามารถใช้จ่ายจากรายได้ของตนเองได้ ก็อาจหาเงินจากแหล่งอื่นๆ เช่น การกู้เงินมาสนับสนุนการลงทุนได้ แต่ทั้งนี้ ท้องถิ่นจะต้องไม่กู้เงินมาเพื่อใช้จ่ายในรายจ่ายประจำ หรือรายจ่ายเพื่อการบริโภค ควรเป็นการใช้จ่ายเพื่อการลงทุนเท่านั้น เช่นการลงทุนด้านบริการสาธารณะต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นรายจ่ายที่ก่อให้เกิดผลผลิตโดยตรง รายจ่ายประเภทนี้จะทำให้เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น เช่น รายจ่ายในโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น การสร้างถนนหนทาง การสร้างระบบชลประทาน เป็นต้น

4. การพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

แนวทางการพัฒนาที่ 4.1 : คุณภาพการให้บริการ

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการโดยคำนึงถึงผลผลิตที่เกิดจากการบริการคือประชาชนได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลได้ในทุกระดับ ตัวชี้วัดความสำเร็จคือคุณภาพของการให้บริการในภารกิจต่างๆ เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น การให้บริการด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐานสวัสดิการสังคม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณี และการรักษาความสงบเรียบร้อย ในพื้นที่ ซึ่งภารกิจทั้งหลายเหล่านี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้หลักการ บริการดี มีคุณภาพ รวดเร็ว

พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมี“หัวใจบริการ” หรือ “Service Mind” ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันใจ และมีคุณภาพ

แนวทางการพัฒนาที่ 4.2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนต้องมีจิตใจการบริการ พร้อมทุ่มเทการทำงาน เพื่อ สร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาที่ 4.3 : ความคุ้มค่า

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้ นั่นว่าใช้งบประมาณแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยแสดงว่า ได้มีผลงานอะไรบ้าง ได้ให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องใดบ้าง ผลงานหรือบริการเหล่านั้น เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตต่อการทำมาหากินของประชาชนอย่างไร ทั้งนี้ จะต้องสามารถอธิบายต่อประชาชนได้ว่ากิจกรรมที่ทำลงไปนั้นเป็นการใช้เงินภาษีของประชาชนอย่างไร ประหยัดมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลและคุ้มค่า สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพ โดยใช้งบประมาณน้อย

5. การวางแผนเชิงกลยุทธ์

แนวทางการพัฒนาที่ 5.1 : การจัดทำแผนยุทธศาสตร์

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ว่าท้องถิ่นนั้น ๆ มีความต้องการในการพัฒนาท้องถิ่นไปในทิศทางใด มีการรวบรวมปัญหา การคำนึงถึงสภาพการณ์ และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งมิติด้านการพัฒนา ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และนำมาจัดลำดับความสำคัญ กำหนดเป็น กิจกรรมต่าง เพื่อ ให้บรรลุภารกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และเป้าหมาย ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะ เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาคมท้องถิ่นในอนาคต โดยสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาอำเภอเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้

อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนาที่ 5.2 : การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ โดยนำงบประมาณภาครัฐ ไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เช่น การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค การส่งเสริมและอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่น การพัฒนาคุณภาพชีวิต การนำโครงการ/กิจกรรม ที่ได้กำหนดไว้ในแผน ไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยต้องกำหนดองค์กรหรือบุคคลที่รับผิดชอบ และวิธีการดำเนินการชัดเจนการปฏิบัติตามแผนจะเป็นการลงมือปฏิบัติตาม โครงการมีการมอบหมายงาน การจัดสรรทรัพยากร การประสานงาน การควบคุม การปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนาที่ 5.3 : การติดตามประเมินผล

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการประเมินผล เมื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนแล้วเสร็จ ทั้งการประเมินผลผลิต (Outputs) ว่าได้อะไรจากโครงการ และ ผลลัพธ์ (Outcomes) คือผลที่ตามมาจากผลผลิตของโครงการ นอกจากนี้ยังมีการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบ ระหว่าง ต้นทุน และ ผลลัพธ์ ถ้าหากผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าต้นทุน ก็จะถือว่าการดำเนินงานนั้น มีประสิทธิภาพ

6. การพัฒนาบุคลากร

แนวทางการพัฒนาที่ 6.1 : การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งฝ่ายการเมืองและ ฝ่ายประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านการจัดบริการสาธารณะ โดยส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะทางการบริหารในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง สภาพพื้นที่แตกต่างกัน เช่นพื้นที่อุตสาหกรรม พื้นที่ท่องเที่ยว พื้นที่ชายแดน เป็นต้น บ่มเพาะ ปลูกฝัง และเสริมสร้างให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีใจรักการบริการ มีทักษะการทำงานเป็นทีม และมีมนุษยสัมพันธ์

แนวทางการพัฒนาที่ 6.2 : การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า ควรปรับปรุง คณะกรรมการที่ดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความซ้ำซ้อน โดยให้มีคณะกรรมการบริหารงานบุคคลเพียงชุดเดียว เป็นผู้ออกหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กำหนดให้มีหน่วยงานกลางเพียงหน่วยงานเดียวทำหน้าที่สอบแข่งขัน และการสอบเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพข้าราชการ และเป็นส่งเสริมให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถได้รับความเสมอภาค ในโอกาสที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน กำหนดให้มีประมวลคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณสำหรับข้าราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม

แนวทางการพัฒนาที่ 6.3 : การกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่า ควรกำหนดให้ระบบเงินเดือนค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานส่วนท้องถิ่นให้ มีความยืดหยุ่น เช่น มีเงินเพิ่มตามสภาพพื้นที่ การให้เงินตอบแทนเป็นกรณีพิเศษประจำปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรท้องถิ่น โดยยกระดับสวัสดิการให้มีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าข้าราชการประเภทอื่นๆ และจัดให้มีกองทุนสวัสดิการกลางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมา กำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เพื่อใช้เป็นร่างรูปแบบในการพิจารณา ในรอบที่ 2 สรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาภาวะผู้นำ มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 1.1 พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล
 - 1.2 พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
 - 1.3 พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนในองค์กร
 - 1.4 การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความสามัคคีของคนในองค์กร
2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 2.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน
 - 2.2 พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
 - 2.3 ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น

2.4 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

3.1 พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน

3.2 พัฒนาคูคณากร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้

3.3 ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง

4. การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

4.1 พัฒนาระบบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ

4.2 พัฒนาระบบการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ

4.3 พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

5. การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

5.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

5.2 มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.3 ส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

6. การพัฒนาคูคณากร มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

6.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่กำหนด

6.2 การพัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพ คุณธรรม จริยธรรม

6.3 การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ

โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จากปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มี 20 แนวทางการพัฒนาด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเอาแนวทางพัฒนาเหล่านี้ให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็น ด้วยเทคนิคเดลฟายในรอบที่ 2 อีกครั้ง

รอบที่ 2 : การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า

แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการพัฒนา การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จากคำตอบของแบบสอบถามในรอบที่ 1 โดยการรวบรวมความคิดเห็นที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเข้าด้วยกัน รวมทั้งตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันออก หลังจากนั้นจึงสร้างแบบสอบถามรอบที่ 2 ส่งกลับไปยังผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมทั้ง 20 คน อีกครั้ง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, ไม่แน่ใจ, ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญออกความคิดเห็นในลักษณะของการจัดระดับความสำคัญในคำถามแต่ละข้อ รวมทั้งระบุเหตุผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประกอบด้วยข้อคำถาม รวม 20 ข้อ ดังนี้

1. การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 4 ข้อ
2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 4 ข้อ
3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง จำนวน 3 ข้อ
4. การพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำนวน 3 ข้อ
5. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำนวน 3 ข้อ
6. การพัฒนาบุคลากร จำนวน 3 ข้อ

วิเคราะห์ข้อมูล โดย ค่ามัธยฐาน (Med) ฐานนิยม (Mod) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 34 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2

การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง		Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.50	5.00	1.00	สอดคล้อง
2.	พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนในองค์กร	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
4.	การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความสามัคคีของคนในองค์กร	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐานระหว่าง 4.00-4.50 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 35 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
2. พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3. ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
4. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	4.00	4.00	0.25	สอดคล้อง

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 36 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2

	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนากระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	0.50	สอดคล้อง
2.	พัฒนากระบวนการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	พัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	2.00	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) จำนวน 2 ข้อ ส่วนข้อที่มี ค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์เกิน 1.50 ($IR \geq 1.50$) จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 3 ($IR = 2.00$) แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในข้อดังกล่าวยังไม่มีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 37 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาระบบงบประมาณ และการคลัง ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2

	การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน	4.50	5.00	1.25	สอดคล้อง
2.	พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้	4.50	5.00	1.00	สอดคล้อง
3.	ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง	4.50	5.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แนวทางการพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.50 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 38 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2

	การพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนาคุณภาพการให้บริการ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
2.	มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	ส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 39 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาบุคลากร ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2

	การพัฒนาบุคลากร	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะตามมาตรฐาน ที่กำหนด	5.00	5.00	1.00	สอดคล้อง
2.	พัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงาน บุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพคุณธรรม จริยธรรม	4.00	5.00	1.00	สอดคล้อง
3.	การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทน ข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลัก ความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ	4.50	5.00	2.00	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาบุคลากร มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐานระหว่าง 4.00-5.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) จำนวน 2 ข้อ ส่วนข้อที่มี ค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์เกิน 1.50 ($IR \geq 1.50$) จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 3 ($IR = 2.00$) แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในข้อดังกล่าวยังไม่มีความสอดคล้องกัน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ตามเทคนิคเดลฟายรอบที่ 2 ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 20 คนยืนยันว่า รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน 20 แนวทางการพัฒนา ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) จำนวน 18 ข้อ และ ข้อที่มี ค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์เกิน 1.50 ($IR \geq 1.50$) จำนวน 2 ข้อ โดย ผู้วิจัยจะได้นำเอาแนวทางพัฒนาเหล่านี้ให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็น เพื่อยืนยันด้วยเทคนิคเดลฟายในรอบที่ 3 อีกครั้ง

รอบที่ 3 : การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า

แบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2 เพื่อสร้างแบบสอบถามสำหรับรอบที่ 3 ประกอบด้วยประโยคข้อความ หรือความหมายเดิม เช่นเดียวกับแบบสอบถามรอบที่ 2 แต่ได้มีการแสดงตำแหน่งค่ามัธยฐาน (Med) และแสดงค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) ของ แต่ละข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญนั้น ได้ตอบในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทราบว่าคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านเป็นอย่างไร และคำตอบนั้นแตกต่างไปจากค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของคำตอบทั้งหมดอย่างไร และให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าจะมีความเห็นด้วยกับตำแหน่งที่ ผู้เชี่ยวชาญคนอื่น ๆ ในกลุ่มเห็นสอดคล้องกันหรือไม่ โดยการพิจารณาทบทวนคำตอบอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเปลี่ยน คำตอบใหม่ หรือคงยืนยันในคำตอบเดิมก็ได้ เป็นการเก็บข้อมูลรอบสุดท้าย เพื่อนำแต่ละปัจจัยมาสร้างและยืนยันรูปแบบ การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 40 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลง ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3

	การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
2.	พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว จูงใจ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนใน องค์กร	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
4.	การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความ สามัคคีของคนในองค์กร	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ด้านการพัฒนาภาวะ
ผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัย
ระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมี
ความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 41 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาการมีส่วนร่วม
ของประชาชน ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3

	การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของประชาชน	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
2.	พัฒนาช่องทางการรับฟังความ คิดเห็นของประชาชน	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	ส่งเสริมบทบาทของประชาชนใน การร่วมวางแผนกำหนดนโยบาย พัฒนาท้องถิ่น	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
4.	ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์กร	4.00	4.00	0.25	สอดคล้อง

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 42 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3

การวางแผนเชิงกลยุทธ์		Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนากระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	0.00	สอดคล้อง
2.	พัฒนากระบวนการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	พัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 43 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาระบบงบประมาณ และการคลัง ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3

การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง		Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
2.	พัฒนากุศลากร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาระบบงบประมาณ และการคลัง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 44 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อการพัฒนาการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3

การพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์		Med	Mod	IR	ความ สอดคล้อง
1.	พัฒนาคุณภาพการให้บริการ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
2.	มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง
3.	ส่งเสริมการใช้งานงบประมาณอย่างคุ้มค่า	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนาการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 4.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 45 ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ การพัฒนาบุคลากร ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 3

การพัฒนาบุคลากร		Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
1.	พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ตามมาตรฐานที่กำหนด	5.00	5.00	0.00	สอดคล้อง
2.	การพัฒนาระบบและรูปแบบ การบริหารงานบุคคล โดยยึดหลัก ประสิทธิภาพคุณธรรม จริยธรรม	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

	การพัฒนานุเคราะห์	Med	Mod	IR	ความสอดคล้อง
3.	การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพ	4.00	4.00	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การพัฒนานุเคราะห์ มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากทุก ข้อ โดยมีค่ามัธยฐานระหว่าง 4.00 – 5.00 มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ไม่เกิน 1.50 ($IR \leq 1.50$) ทุกข้อ แสดงว่าระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกัน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ตามเทคนิคเดลฟายรอบที่ 3 ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 20 คนยืนยันว่า รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ปัจจุบัน 6 ด้าน ประกอบด้วย 20 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

1. การพัฒนาภาวะผู้นำ มี 4 แนวทางการพัฒนา
2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน มี 4 แนวทางการพัฒนา
3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง มี 3 แนวทางการพัฒนา
4. การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา
5. การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา
6. การพัฒนานุเคราะห์ มี 3 แนวทางการพัฒนา

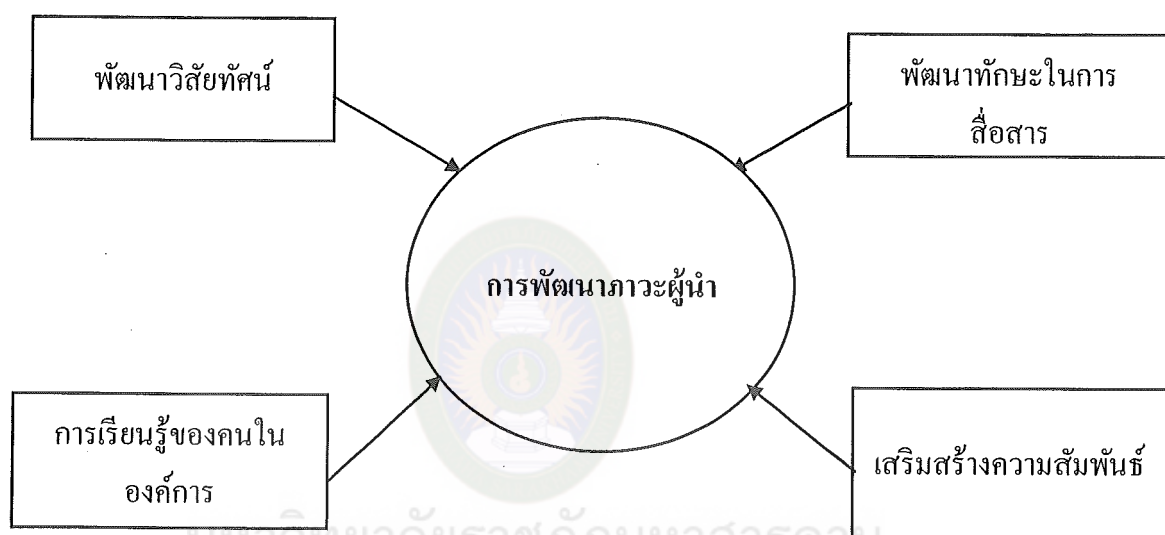
โดยผู้วิจัยจะได้นำเอาแนวทางพัฒนาเหล่านี้ไปสังเคราะห์เป็น รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ต่อไป

ตอนที่ 2 การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ผู้วิจัยนำแนวทางพัฒนาทั้ง 20 แนวทางการพัฒนา ของทั้ง 6 ปัจจัย ที่ผู้เชี่ยวชาญยืนยันว่ามีผลต่อการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มาสังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นรูปแบบ

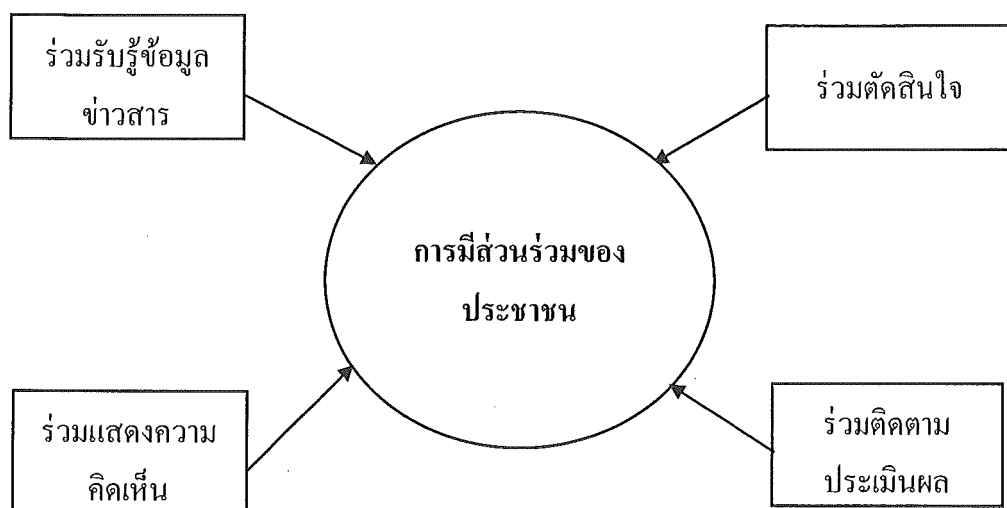
การพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ดังนี้

1. การพัฒนาภาวะผู้นำ มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 1.1 พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล
 - 1.2 พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
 - 1.3 พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนในองค์กร
 - 1.4 การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความสามัคคีของคนในองค์กร



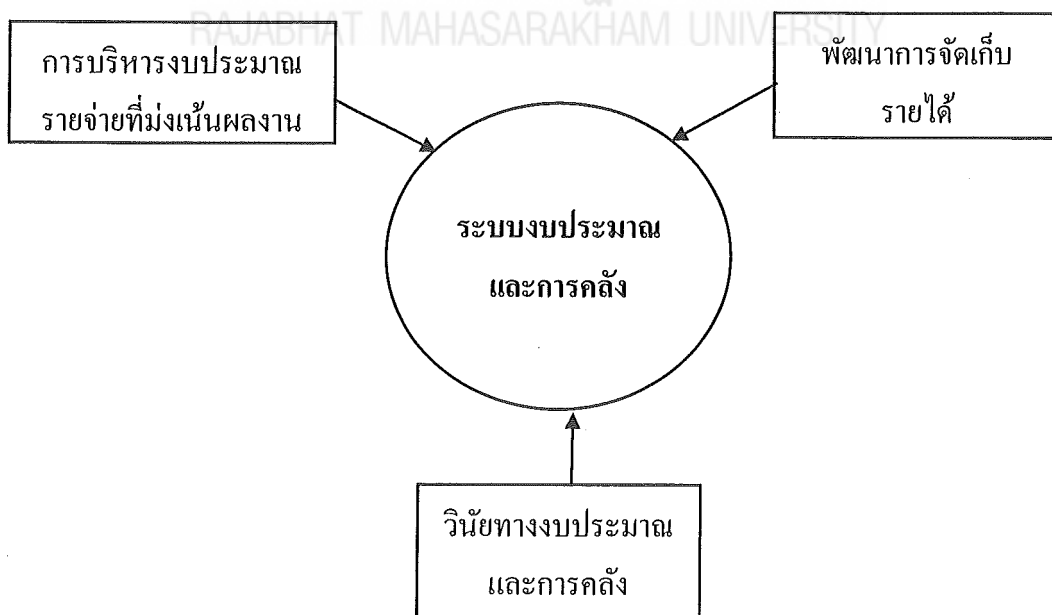
แผนภาพที่ 12 รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ

2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 2.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน
 - 2.2 พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
 - 2.3 ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น
 - 2.4 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



แผนภาพที่ 13 รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 3.1 พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน
 - 3.2 พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้
 - 3.3 ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง



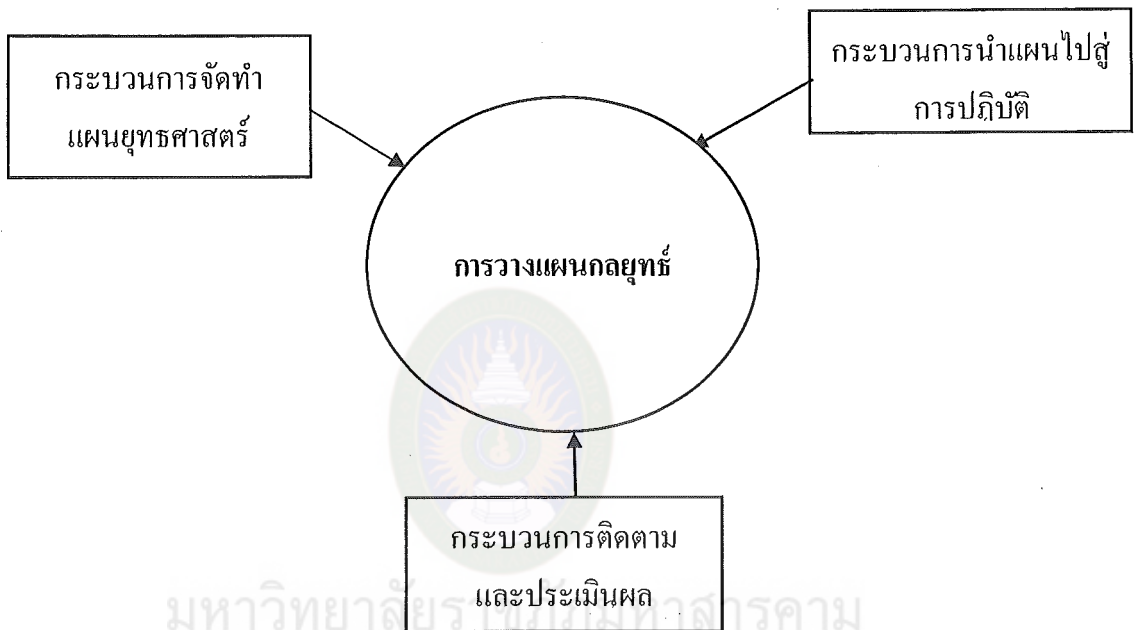
แผนภาพที่ 14 รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการพัฒนาระบบงบประมาณ
และการคลัง

4. การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

4.1 พัฒนากระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่น
ที่มีประสิทธิภาพ

4.2 พัฒนากระบวนการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ

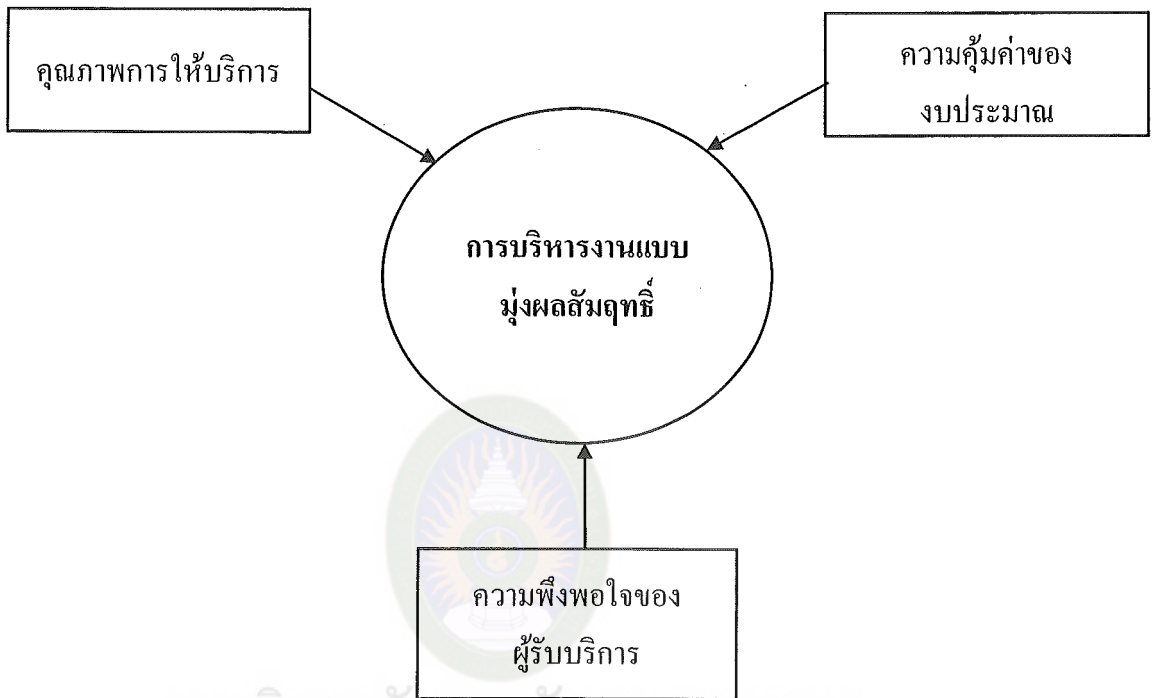
4.3 พัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ



แผนภาพที่ 15 รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์

5. การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

- 5.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- 5.2 มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.3 ส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า



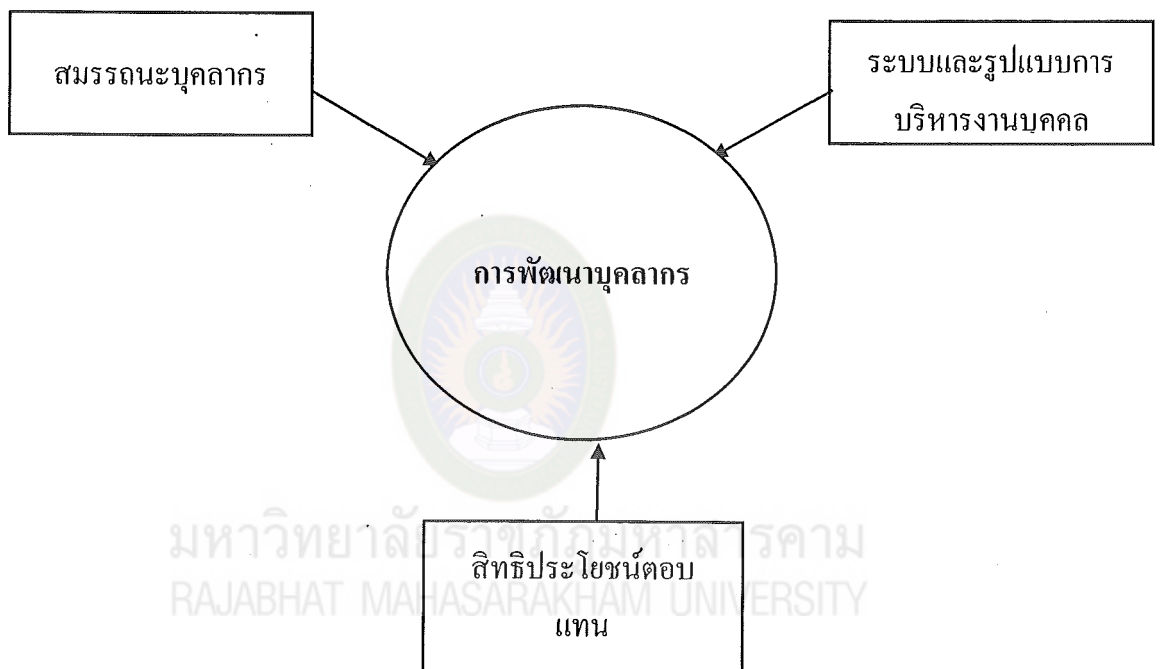
แผนภาพที่ 16 รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
ด้านการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

6. การพัฒนาบุคลากร มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

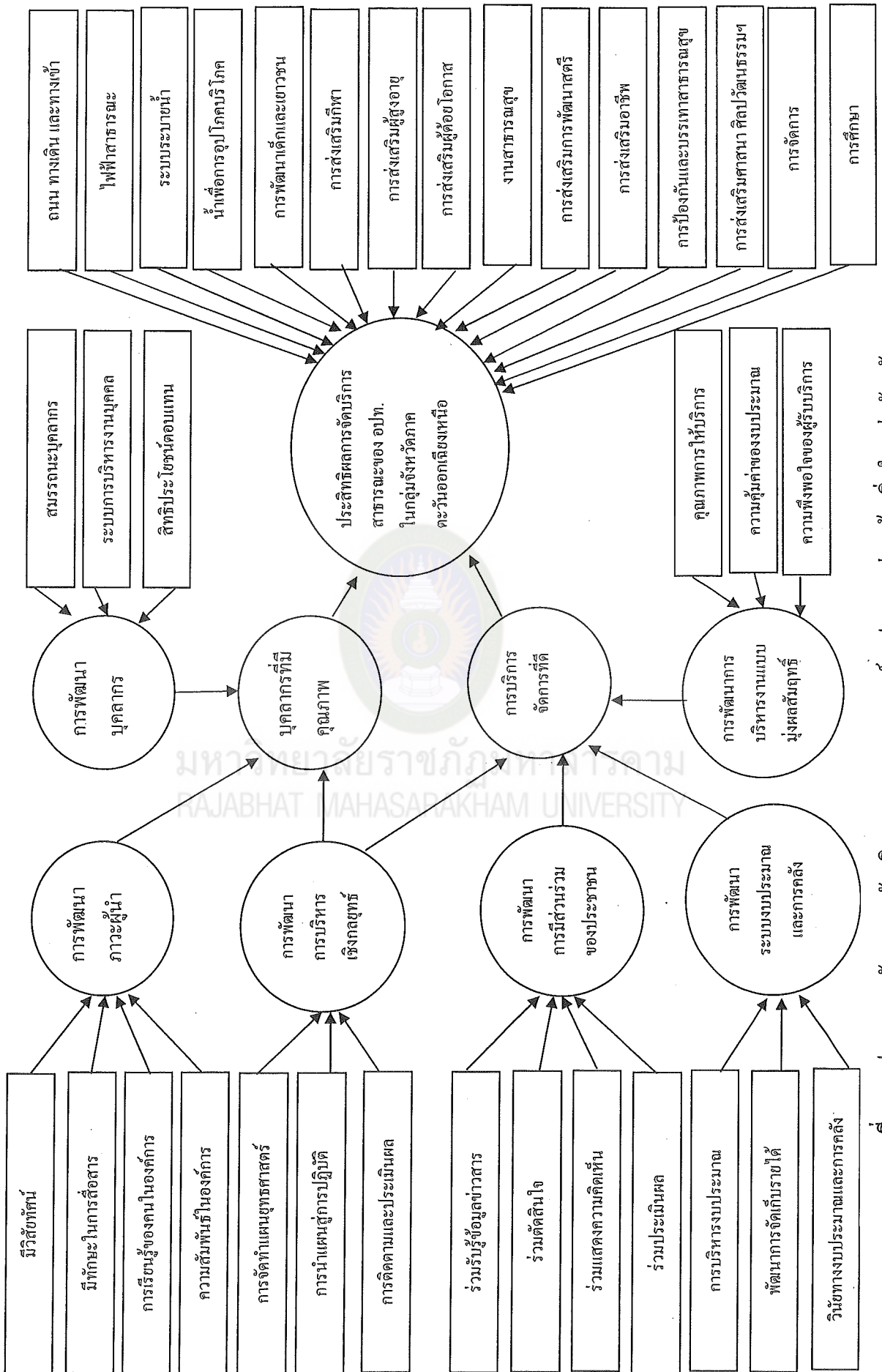
6.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่กำหนด

6.2 การพัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพ คุณธรรม จริยธรรม

6.3 การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ



แผนภาพที่ 17 รูปแบบการพัฒนาการจัดการบริหารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ด้านการพัฒนาบุคลากร



แผนภาพที่ 18 รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

กล่าวโดยสรุป จากผลการวิจัยในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 และนำไปสู่การสังเคราะห์ รูปแบบการพัฒนา กำหนดเป็นแนวทางการพัฒนา จำนวน 20 แนวทางการพัฒนา จากปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้

1. การพัฒนาภาวะผู้นำ มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 1.1 พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล
 - 1.2 พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
 - 1.3 พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนในองค์กร
 - 1.4 การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความสามัคคีของคนในองค์กร
2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 2.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน
 - 2.2 พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
 - 2.3 ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น
 - 2.4 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 3.1 พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน
 - 3.2 พัฒนาคูคลากร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้
 - 3.3 ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง
4. การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 4.1 พัฒนาระบบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ
 - 4.2 พัฒนาระบบการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ
 - 4.3 พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
5. การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่
 - 5.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 - 5.2 มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 5.3 ส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

6. การพัฒนาบุคลากร มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

6.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่กำหนด

6.2 การพัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพ คุณธรรม จริยธรรม

6.3 การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ

ซึ่งรูปแบบการพัฒนานี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยึดถือเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และ ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในท้องถิ่น ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1
3. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

สมมติฐานการวิจัย

การสนับสนุนทางการเมือง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การวางแผนกลยุทธ์ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ความพอเพียงของทรัพยากรการบริหาร การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารจัดการที่ดี เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 5 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี เลข

หนองคาย หนองบัวลำภู และบึงกาฬ จำนวน 478 แห่ง คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 แห่ง โดยทำการแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร แยกเป็นรายจังหวัด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก

1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางอ้อม ได้แก่ การสนับสนุนทางการเมือง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ทรัพยากรการบริหาร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางตรง ได้แก่ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ การบริหารจัดการที่ดี

1.3.3 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 1 คือแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบริการสาธารณะ ปี พ.ศ. 2556 โดยแบ่งคะแนน ประเมินคือ สูงสุด 5 คะแนน ต่ำสุด คือ 0 คะแนน

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ได้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis)

2. การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 20 ท่าน ใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยเก็บข้อมูลจำนวน 3 ครั้ง

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับดี พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด เรียงลำดับจากสูง ไปหาค่า ได้แก่ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ด้านระบบระบายน้ำ ด้านการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส ร้อยละ ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ร้อยละ ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนด้านการส่งเสริมกีฬา และ ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคตามลำดับ

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เรียงจากสูงไปหาค่า ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.78 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.31 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.21 ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.21 ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.15 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร มีค่าสัมประสิทธิ์

อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.10 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.06 และ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.02 ตามลำดับ

3. การสร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 จำนวน 6 ปัจจัย 20 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

3.1 การพัฒนาภาวะผู้นำ มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

3.1.1 พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล

3.1.2 พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ

3.1.3 พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนในองค์กร

3.1.4 การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความสามัคคีของคนในองค์กร

3.2 การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน มี 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

3.2.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

3.2.2 พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3.2.3 ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนา

ท้องถิ่น

3.2.4 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

3.3.1 พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน

3.3.2 พัฒนาคูณการ เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้

3.3.3 ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง

3.4 การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

3.4.1 พัฒนาระบบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มี

ประสิทธิภาพ

3.4.2 พัฒนาระบบการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ

3.4.3 พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

3.5 การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

3.5.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3.5.2 มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.5.3 ส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

3.6 การพัฒนาบุคลากร มี 3 แนวทางการพัฒนา ได้แก่

3.6.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่กำหนด

3.6.2 การพัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพคุณธรรม จริยธรรม

3.6.3 การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบการพัฒนาการจัดการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการวิจัยมาอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เรียงจากสูงไปหาลำต่ำ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัย จึงนำข้อค้นพบที่น่าสนใจ มาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีจะมีระบบและกลไกการทำงานรวมทั้งระบบงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ามีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีขีดความสามารถในการจัดบริการสาธารณะ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคม บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทำงาน ร่วมตัดสินใจ และตรวจสอบการ

ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม รมณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำคัญใน ความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของท้องถิ่น ตลอดจนการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่า สอดคล้องกับ ธรรมนูญรณรงค์ เรียนกะศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เบญจพรพลธรรม (2553 : 382) ศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความ โปร่งใสและการมีส่วนร่วมของชุมชนในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใส และกำหนดกฎหมายที่มีบทลงโทษรุนแรง การจัดการด้านการบริหารของผู้นำองค์กรที่มีความ ยุติธรรม โปร่งใส และเข้าถึงความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน และการมีระบบบริหาร จัดการความโปร่งใสที่เป็นรูปธรรมและมีกลไก

1.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ

จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ กระบวนการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุน และส่งเสริมให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดบริการสาธารณะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ภาครัฐจะต้อง เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความ โปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุก ๆ ฝ่าย สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หน่วยงานรัฐจึงต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างโปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย สาธารณะ การตัดสินใจทางการเมือง รวมถึงการตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐในทุกระดับ เป็นเงื่อนไข สำคัญของความสำเร็จของการบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความ

ต้องการของประชาชนและเอื้อต่อประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยทำให้หน่วยงานของรัฐได้รับทราบความต้องการและปัญหาที่แท้จริง ทั้งยังเป็นการสร้าง สังคมแห่งการเรียนรู้ที่เสริมสร้างให้ประชาชน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในประเด็นสาธารณะ ซึ่งเป็นบทบาทที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้น ได้แก่การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ การเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ จัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็น การปรึกษาหารือ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงนโยบาย การตัดสินใจ และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในกระบวนการกำหนดนโยบาย การ วางแผนงาน โครงการ และวิธีการทำงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทเต็มในการตัดสินใจ การบริหารงาน และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ สอดคล้องกับ ปรีมล เจริชู (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัด นครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบล การรวมกลุ่มทางสังคม ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ กมลพร กัลยาณมิตร (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง การนำนโยบายอยู่ดีมีสุขไปปฏิบัติ ใน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายอยู่ดีมีสุขไปปฏิบัติ ใน จังหวัด นนทบุรี คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ชนุศม์ ทองอ่อน (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผล ต่อการนำนโยบายโครงการพัฒนาศักยภาพหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) สมัยรัฐบาลทักษิณไป ปฏิบัติ กรณีศึกษาชุมชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ การนำนโยบายโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน /ชุมชน (SML) ไปปฏิบัติ ได้แก่ การมี ส่วนร่วมของประชาชน Mancilla (2011 : Abstract) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ดำเนินการตามนโยบายด้านสุขภาพในเมืองเม็กซิโกซิตี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมใน การตรวจสอบของประชาชน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย Wronka (2012 : Abstract) ศึกษา ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรให้บริการทางสังคมใน ภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ คือการระบุปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรบริการทางสังคมใน ภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะของบุคลากร การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1.3 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน มีการวัดความสำเร็จในการทำงาน ด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมโดยยึดหลัก ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ภาษีของประชาชนและงบประมาณแผ่นดิน เน้นความรับผิดชอบต่อภาครัฐต่อประชาชน ทำให้ประชาชนรู้สึกว่ารัฐได้ใช้งบประมาณแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยวัดจากผลงาน และคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างไร มีการใช้เงินภาษีของประชาชน อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงาน ได้รวดเร็ว มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว นำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543 : 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543 : 12) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าเป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ ธัญญรัตน์ เรียนกะศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษา ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี Wronka (2012 : Abstract) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรให้บริการทางสังคมในภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ คือการระบุปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรบริการทางสังคมในภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะทางการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1.4 ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 บัญญัติให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งนอกจากจะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองแล้วยังมีอำนาจหน้าที่ในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการวางแผนกลยุทธ์ จะมีการกำหนด วิสัยทัศน์ ได้อย่างสอดคล้องกับแผนพัฒนาระดับต่างๆ ได้แก่แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนกระทรวง แผนกรม ซึ่งเป็นแผนระดับชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด จะทำให้เกิดกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ได้อย่างสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการในอนาคต โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนด กิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าให้บรรลุภารกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และเป้าหมายขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น และมีการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติโดยการดำเนิน โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชนท้องถิ่นในอนาคต สอดคล้องกับ วิจิตรา แป้นจันทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดกำแพงเพชร คือ ปัจจัยด้านการวางแผน ธัญญรัตน์ เรียนกะศิลป์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ชัชวลิต เลหาวิเชียร (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานระบบขนส่งสาธารณะทางบกของ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานระบบขนส่งสาธารณะทางบกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ Jacobson (2008 : Abstract) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของบริการสาธารณะและการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยหลักที่ทำให้เกิด ที่จะประสบความสำเร็จในบริการสาธารณะและการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ผลการศึกษา พบว่า การวางแผนอย่างชัดเจน และการกำหนดวิสัยทัศน์ เป็น ปัจจัยความสำเร็จของบริการสาธารณะและการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน

1.5 ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องมี ทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร โดยทำให้บุคลากรมี ความรู้ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม บุคลิกลักษณะ แรงจูงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมี ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ เป็นพื้นฐานที่จะทำให้ปฏิบัติงานได้ สมรรถนะเป็นพฤติกรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเสริมสร้างให้แก่เจ้าหน้าที่ เพราะเชื่อว่าหากเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีผลการปฏิบัติงานในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือการบริการที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เกิดการพัฒนาในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ เรชา ชูสุวรรณ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อาดุลย์ พรหมแสง (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับของสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของสมรรถนะมีผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้ โดยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มี 5 สมรรถนะ คือ

สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การมองภาพองค์รวม การดำเนินการเชิงรุก และสมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและทำงานเป็นทีม Ahmad (2012: Abstract) ศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการที่ปรึกษา สาธารณะ วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการบริการ ให้คำปรึกษาที่จัดโดยสถาบันของรัฐให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ข้อมูลหลักถูกเก็บรวบรวมจาก โรงงานผลิตอาหารขนาดเล็ก 103 แห่ง ในรัฐสลังงอ ประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษพบว่าปัจจัยที่จะมีผลต่อประสิทธิผลของการบริการให้คำปรึกษาประชาชน คือทักษะ การสื่อสาร ของพนักงาน

1.6 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นจะต้องอาศัย ทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ เงินหรืองบประมาณ ซึ่งแหล่งที่มาขึ้นเป็นของ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น หรือจากแหล่งที่มาอื่น บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ผู้บริหาร พนักงานองค์กรในทุกระดับ รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่าง เต็มศักยภาพและความสามารถ วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง เครื่องจักร เครื่องมือ รวมทั้งอาคาร สถานที่ ที่จะสามารถนำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น และการบริหารจัดการ เป็นสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีสภาพการ พัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ สุภณัฐม ทรัพย์นาวิณ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาการนำ นโยบายการบริหารสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริหาร สาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ความพร้อมและ ความเพียงพอของทรัพยากร ศรีณย์ฐิตารีย์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา การนำนโยบายสร้างที่อยู่ อาศัยผู้มีรายได้น้อยไปปฏิบัติ กรณีศึกษาโครงการ บ้านเอื้ออาทร พบว่าปัจจัยความพร้อมของ ทรัพยากร ส่งผล ในทางบวกกับความมีประสิทธิภาพของการนำนโยบายการส่งบริการสังคมแก่ ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ Francesco (2009 : Abstract) ศึกษา รูปแบบการจัดการและปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของการวัด ประสิทธิภาพการทำงานและระบบการจัดการในองค์กรภาครัฐ พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ทรัพยากรภายในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กรภาครัฐ

1.7 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากพนักงานได้รับการจูงใจที่เหมาะสม ก็จะเกิด ความพอใจในงาน ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีให้กับองค์กร และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการมอบหมายงานในหน้าที่อย่างเหมาะสมการให้อิสระ ในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้คิด และเสนอแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการ ช่วยเหลือกันในการทำงาน สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานได้ ก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติอย่างเหมาะสม ตลอดจนการให้ค่าตอบแทนและรางวัลเพื่อเป็น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ธัญญรัตน์ เรียนกะศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษา ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด สุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี สุขุมาล โสมขันเงิน (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการ บริหารจัดการป่าชุมชนไปปฏิบัติกรณีศึกษาหมู่บ้านป่าไม้แผนใหม่ตามแนวพระราชดำริเฉลิม พระเกียรติ 72 พรรษาพระบรมราชินีนาถ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารจัดการป่าชุมชน ไปปฏิบัติในหมู่บ้านป่าไม้แผนใหม่ ตามแนวพระราชดำริเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาพระบรมราชินีนาถจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ ปัจจัยด้านงบประมาณและแรงจูงใจ Gerard (2012 : Abstract) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานในภาครัฐ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานของรัฐมีผลการดำเนินงานในระดับที่สูงขึ้นเมื่อพวกเขาเชื่อว่าหน่วยงานมีการ สนับสนุนเงินทุนมากพอที่จะบรรลุเป้าหมายของพวกเขาและการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละ คนสูงขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่าหน่วยงานของพวกเขาใช้จ่ายเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ ท่ามกลางสถานการณ์ปัจจุบัน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องใช้ความรู้

ความสามารถ และภาวะผู้นำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้บริหารจึงต้องเตรียมความพร้อมให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการบริหารในการปฏิบัติงานใด ๆ ถ้าหากมีความต้องการให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร ต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ วางแผน และกำหนดเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร จูงใจบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ได้อย่างเต็มศักยภาพ เกิดความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและมีการประสานงานกันหรือการทำงานร่วมกันเป็นทีม สามารถบริหารบุคลากรให้ปฏิบัติงานภายใต้แผนงานและเป้าหมายเดียวกัน ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ที่บังคับบัญชา เป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ สรรพคุณ ใ้วางใจและทำให้ผู้ที่บังคับบัญชา เกิดความภาคภูมิใจ เมื่อได้ร่วมงานมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานทำให้ผู้บังคับบัญชา หาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ ในหน่วยงาน สอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ทองพันธ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงสาเหตุภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ อธิราชย์ สีดำ (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ในจังหวัดปัตตานี พบว่า ปัจจัยด้าน ภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) (2554 : 4) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ โดย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ๆหรือนวัตกรรมเสมอ มีทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้ รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ปรีชา สุวรรณภูมิ (2554 : 114) ศึกษาแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย พบว่า ตัวแปรสำคัญในการสร้างและพัฒนาแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของ อบต. ประการหนึ่ง คือ การนำองค์การ

ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลากรของ ผู้บริหาร ความสอดคล้องของนโยบายของ อบต. กับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ความสอดคล้อง ของแผนพัฒนา อบต. กับแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาประเทศ Sergio (2010 : Abstract) ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานบริการสาธารณะ เพื่อศึกษาปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรภาครัฐ การวิเคราะห์ข้อมูล โดย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำกลุ่มเป็นข้อได้เปรียบในการบรรลุผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

รูปแบบการพัฒนาการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยระยะที่ 1 และระยะที่ 2 สามารถกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนา ได้ 20 แนวทาง โดยผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1.1 การสร้างวิสัยทัศน์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาผู้นำองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ ทั้งในด้านการกำหนดคน นโยบายและบริหารงาน สร้างวิสัยทัศน์ ร่วมให้แก่สมาชิก ส่งเสริมให้สมาชิกได้มีโอกาสใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของตนเพื่อ การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ร่วม สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกในการปฏิบัติงาน ได้ อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนะ พงศ์สุวรรณ (2548 : 7) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนา ความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดความตระหนักรู้ ในพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

1.2 การเรียนรู้ภายในองค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาผู้นำองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นผู้มีความรู้ มีการพัฒนาเทคนิค วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ใน องค์กรอยู่เสมอ โดยศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ สิ่งของใหม่ๆ ทฤษฎีใหม่ๆ ในการสร้างความรู้และ ใช้ความรู้เพื่อการพัฒนางานในหน้าที่ของตน นอกจากนี้ผู้นำต้องผลักดัน ส่งเสริมให้พนักงาน ให้ได้มีโอกาสใช้ความรู้และความสร้างสรรค์ของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของ องค์กร สอดคล้องกับ การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) ตามแนวคิดเกี่ยวกับ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของ Bass (1998 : 11) คือการที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์

1.3 ทักษะการสื่อสาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการสื่อสารที่ดี สามารถถ่ายทอดภารกิจมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยต้องมีทักษะทั้งการพูด เขียน การสื่อสาร ที่สามารถสื่อสารแนวความคิดให้กับคนรอบข้างได้รับรู้อย่างดีเพื่อถ่ายทอดเป้าหมายขององค์กรแก่ผู้ตามให้ทำตามได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ สอดคล้องกับ การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) ตามแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของ Bass (1998 : 11) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้กับผู้ตามโดยการสร้างแรงจูงใจภายใน โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดแง่บวก ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน แสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายระยะยาว

1.4 การสร้างมนุษยสัมพันธ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในองค์กร พัฒนามนุษยสัมพันธ์ของตนเองให้ดีขึ้นสามารถเข้าได้กับคนทุกระดับชั้น ปรับปรุงลักษณะนิสัยของตนเองอยู่เสมอให้เข้ากับคนอื่น ๆ ให้ได้ สามารถจูงใจ ที่จะทำให้อุบลการร่วมกันอย่างมีความสุข มีเป้าหมายร่วมกันสมาชิกในองค์กรมีความรักใคร่ผูกพันกัน ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน จะต้องร่วมมือกันในการสร้างบรรยากาศอันพึงประสงค์ในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องแสดงบทบาทสำคัญ ให้เกิดความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร และเป็นที่ยอมรับแก่สมาชิกในองค์กร สอดคล้องกับ สุดา ทฬีสวรรณ (2541 : 8) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ผู้นำจะเน้นให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกเห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ผลิตออกมา จูงใจให้ผู้ตามสนใจทำงานเพื่อหน่วยงาน ตลอดจนเปลี่ยนแปลงระดับความต้องการในผลงานของผู้ตามให้สูงขึ้น และใช้ความสามารถของตนเองตามศักยภาพทั้งหมดในการทำงาน

2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.1 การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความ โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุก ๆ ฝ่าย วิธีการเผยแพร่ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การตีพิมพ์ และ การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรือการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และ เอกสารรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2.3 การมีส่วนร่วมตัดสินใจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมคิด ตัดสินใจ ในการกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง และชุมชน การเสนอความต้องการ เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน / โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในท้องถิ่น การกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตาม เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1981 : 6) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่าสมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร สอดคล้องกับ อรรถชัย กักผล (2548 : 8) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมคือ กระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อแสวงหาทางออกทางเลือก และการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

2.4 การมีส่วนร่วมติดตามประเมินผล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนสามารถติดตามการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต

โดยแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมประชาคม หรือผ่านสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมทั้งการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นในกรณี ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ส่งเสริมให้ ประชาชนเข้าร่วมเป็นกรรมการตรวจการ จัดซื้อจัดจ้าง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ผล งานที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1981 : 6) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล โครงการ

3. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง

3.1 การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง พัฒนาการจัดทำงบประมาณที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของผลผลิตและผลลัพธ์ มีการกำหนด เป้าหมาย ที่เป็นรูปธรรม มีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานและ สามารถวัดและ ประเมินผลการทำงานได้ ผลผลิตที่ต้องการมีปริมาณราคาและคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกัน กลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากผลผลิตนั้น ให้ความสำคัญกับความสำเร็จ ตามเป้าหมายในทุกระดับ ตั้งแต่เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติจนถึง ระดับท้องถิ่น โดยมีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นความรับผิดชอบของผู้บริหารแทนการควบคุมรายละเอียดในการเบิกจ่าย

3.2 การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง พัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของตนเอง โดยการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ จัดเก็บภาษี เช่น โครงการให้รางวัลแก่ผู้ที่มาชำระภาษีตามกำหนด การขยายเวลาการให้บริการ ในวันหยุดราชการ และช่วงพักกลางวัน การออกหน่วยบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ การเปิด ช่องทางให้สามารถชำระภาษีผ่านทางไปรษณีย์ หรือธนาคาร เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน นำระบบสารสนเทศมาใช้ปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เป็น ปัจจุบัน เพื่อให้สัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพียงพอต่อการจัดบริการ สาธารณะ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) กล่าวว่า หากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จะเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก โดยองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อ นำไปใช้ในการ บริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับ ท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก

3.3 การสร้างวินัยทางการเงินการคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรรักษาวินัยทางการเงินการคลัง โดยควรยึดหลักการมีดุลการคลังเกินดุลหรือสมดุล คือ รายจ่ายประจำจะต้องไม่สูงกว่ารายได้ หากท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเพื่อการลงทุน และไม่สามารถใช้จ่ายจากรายได้ของตนเองได้ ก็อาจหาเงินจากแหล่งอื่น ๆ เช่น การกู้เงินมาสนับสนุนการลงทุนได้ โดยท้องถิ่นจะต้องไม่กู้เงินมาเพื่อใช้จ่ายในรายจ่ายประจำ หรือรายจ่ายเพื่อการบริโภค ควรเป็นการใช้จ่ายเพื่อการลงทุนเท่านั้น เช่นการลงทุนด้านบริการสาธารณะต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นรายจ่ายที่ก่อให้เกิดผลผลิตโดยตรง รายจ่ายประเภทนี้จะทำให้เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น เช่น รายจ่ายในโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การสร้างถนนหนทาง การสร้างระบบชลประทาน เป็นต้น

4. การพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

4.1 คุณภาพการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาการให้บริการ โดยคำนึงถึงผลผลิตที่เกิดจากการบริการคือประชาชนได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลได้ในทุกระดับ ตัวชี้วัดความสำเร็จคือคุณภาพของการให้บริการในภารกิจต่าง ๆ เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น การให้บริการด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐานสวัสดิการสังคม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณี และการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ ซึ่งภารกิจทั้งหลายเหล่านี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้หลักการ บริการดี มีคุณภาพ รวดเร็ว พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมี หัวใจบริการ หรือ Service Mind ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันใจ และมีคุณภาพ สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551 : 10 – 12) ได้กำหนดสมรรถนะหลักสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจริยธรรม และ ความร่วมแรงร่วมใจ

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาการบริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนต้องมีจิตใจการบริการ พร้อมทุ่มเทการทำงาน เพื่อ สร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954 : 397) ได้กำหนดเป้าหมายของบริการสาธารณะคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป้าหมาย

4.3 ความคุ้มค่าของงบประมาณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้เห็นว่าใช้งบประมาณแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยแสดงว่าได้มีผลงานอะไรบ้าง ได้ให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องใดบ้าง ผลงานหรือบริการเหล่านั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตต่อการทำมาหากินของประชาชนอย่างไร ทั้งนี้ จะต้องสามารถอธิบายต่อประชาชนได้ว่ากิจกรรมที่ทำลงไปนั้นเป็นการใช้เงินภาษีของประชาชนอย่างไร ประหยัดมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลและคุ้มค่า สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพโดยใช้งบประมาณน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 33 – 34) กล่าวถึงหลักการบริการสาธารณะที่ดี คือ หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงแต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

5. การวางแผนเชิงกลยุทธ์

5.1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ว่าท้องถิ่นนั้น ๆ มีความต้องการในการพัฒนาท้องถิ่นไปในทิศทางใด มีการรวบรวมปัญหา การคำนึงถึงสภาพการณ์ และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งมิติด้านการพัฒนา ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และนำมาจัดลำดับความสำคัญ กำหนดเป็น กิจกรรมต่าง เพื่อให้บรรลุภารกิจวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และเป้าหมาย ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชามท้องถิ่นในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาอำเภอเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2548 : 79) กล่าวว่า กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ จะต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ ทั้งสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก

5.2 การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ โดยนำงบประมาณภาครัฐไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เช่น การก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งสาธารณูปโภค การส่งเสริมและอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่น การพัฒนาคุณภาพชีวิต การนำโครงการ/กิจกรรม ที่ได้กำหนดไว้ในแผน

ไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยต้องกำหนดองค์กรหรือบุคคลที่รับผิดชอบ และวิธีการดำเนินการชัดเจนการปฏิบัติตามแผนจะเป็นการลงมือปฏิบัติตาม โครงการที่มีการมอบหมายงาน การจัดสรรทรัพยากร การประสานงาน การควบคุม การปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2548 : 79) กล่าวว่า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ที่ได้ถูกกำหนดขึ้น มีความเป็นรูปธรรม ปฏิบัติได้จริง อันจะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าประสงค์ขององค์การ

5.3 การติดตามประเมินผล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาการติดตามประเมินผล เมื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนแล้วเสร็จ ทั้งการประเมินผลผลิต (Outputs) ว่าได้ะไรจากโครงการ และ ผลลัพธ์ (Outcomes) คือผลที่ตามมาจากผลผลิตของโครงการ นอกจากนี้ยังมีการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบ ระหว่าง ต้นทุน และผลลัพธ์ ถ้าหากผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าต้นทุน ก็จะถือว่าการดำเนินงานนั้น มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2548 : 79) กล่าวว่า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ จะต้องมียุทธประสงค์ที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดความสำเร็จได้ โดยองค์การสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการประเมินผลงานประจำปีงบประมาณ

6. การพัฒนาบุคลากร

6.1 การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งฝ่ายการเมืองและ ฝ่ายประจำให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดบริการสาธารณะ โดยส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะทางการบริหารในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง บ่มเพาะ ปลูกฝัง และเสริมสร้างให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีใจรักการบริการ มีทักษะการทำงานเป็นทีม และมีมนุษยสัมพันธ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัย เลหาวิเชียร (2549 : 262-265) กล่าวว่า ข้าราชการประจำต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ต้องมีความรู้ทางการบริหารที่จะนำไปปฏิบัติ จะต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่อย่างมีศักดิ์ศรีมุ่งประ โยชน์ต่อประชาชนมี มโนธรรมสุจริตมีจิตใจพร้อมบริการประชาชน

6.2 การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรปรับปรุง คณะกรรมการที่ดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความซ้ำซ้อน โดยให้มีคณะกรรมการบริหารงานบุคคลเพียงชุดเดียว

เป็นผู้ออกหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กำหนดให้มีหน่วยงานกลาง เพียงหน่วยงานเดียวทำหน้าที่สอบแข่งขัน และการสอบเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้าง มาตรฐานคุณภาพข้าราชการ และเป็นการส่งเสริมให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถได้รับความ เสมอภาค ในโอกาสที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน กำหนดให้มี ประมวลคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณสำหรับข้าราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม

6.3 การกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ควรกำหนดให้ระบบเงินเดือน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานส่วนท้องถิ่นให้ มีความยืดหยุ่น เช่น มีเงินเพิ่มตาม สภาพพื้นที่ การให้เงินตอบแทนเป็นกรณีพิเศษประจำปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ บุคลากรท้องถิ่น โดยยกระดับสวัสดิการให้ไม่ต่ำกว่าข้าราชการประเภทอื่น ๆ และ จัดให้มีกองทุนสวัสดิการกลางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1966 : 24) กล่าวถึงปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ซึ่งมีอิทธิพล ต่อความสำเร็จของงานคือค่าตอบแทนการทำงาน ที่มีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการ จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ปัจจัยด้าน การบริหารจัดการที่ดี มีทรัพยากรทางการบริหารทั้ง งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอ ตลอดจนระบบ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น จึงเสนอแนะนโยบายการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสมรรถนะที่พร้อมต่อการให้บริการ อันจะส่งผล ต่อการจัดบริการสาธารณะที่ประสบความสำเร็จทั้งในมิติของผลผลิตผลลัพธ์ และผลสำเร็จโดย ภาพรวมของนโยบายในระดับชาติต่อไป

1.1 พัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพและ มาตรฐาน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.1.1 ส่งเสริมให้ประชาชน ได้เข้าใจเรื่องมาตรฐานการให้บริการและเข้ามามีส่วน ร่วมในการกำกับดูแลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.2 ส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 พัฒนาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ระดับชาติ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.2.1 การกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ที่มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของประชาชน

1.2.2 การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โครงการกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 พัฒนาระบบการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน

1.3.1 การปรับปรุงภารกิจหน้าที่ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว

1.3.2 การให้บริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน

1.4 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักคุณธรรม และเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

1.4.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของ ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่กำหนด

1.4.2 พัฒนาระบบคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน

1.5 พัฒนา ระบบงบประมาณและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

1.5.1 พัฒนาการบริหารงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง

1.5.2 พัฒนากุศลกร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยจัดกิจกรรม การพัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคนในองค์กร และการเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความสัมพันธ์ของคนในองค์กร

2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน พัฒนาระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่นส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง โดยมีนโยบายพัฒนาระบบการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ และระบบสารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้ ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและการคลัง

2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำการพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในองค์กร โดย พัฒนาระบบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่น การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และกระบวนการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

2.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มาใช้ในองค์กร โดย พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ และใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

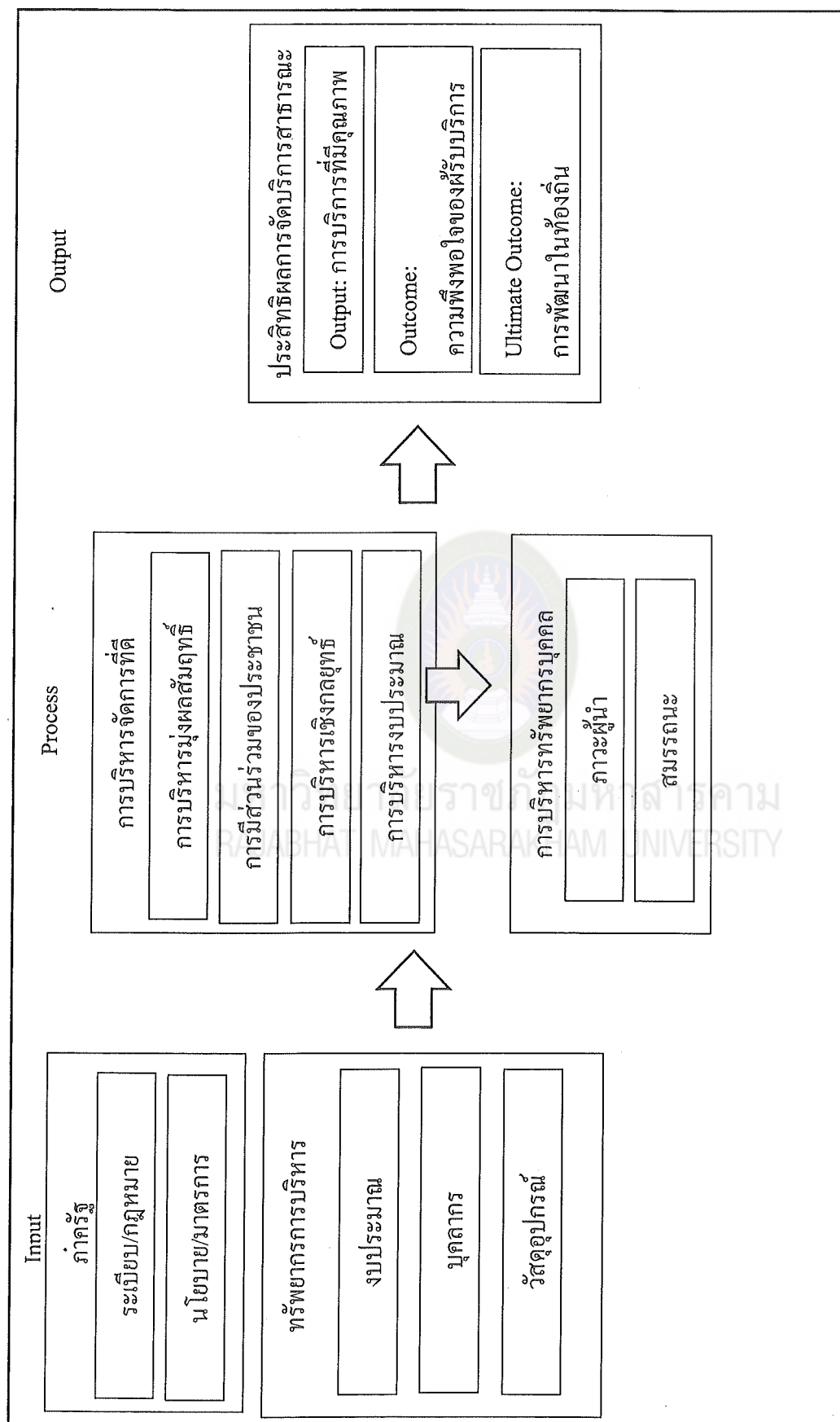
2.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่กำหนด พัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพคุณธรรม จริยธรรมการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะจากการคิดเชิงสังเคราะห์ (Synthesis)

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ การสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษารวบรวมมา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 สามารถแสดงเป็นการคิดเชิงสังเคราะห์ (Synthesis) การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 19 การคิดเชิงสังเคราะห์ (Synthesis) การจัดการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จในเชิงคุณภาพ

3.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จในเชิงคุณภาพ

3.3 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนา ระบบงบประมาณและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จในเชิงคุณภาพ

3.4 ควรศึกษารูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จในเชิงคุณภาพ

3.5 ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จในเชิงคุณภาพ

3.6 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบผลสำเร็จในเชิงคุณภาพ





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กมลพร กัดขาดมิตร. การนำนโยบายอยู่ดีมีสุขไปปฏิบัติในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- กรมประชาสัมพันธ์. คำปราศรัยของพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตรฯ. กรุงเทพฯ :
กรมประชาสัมพันธ์, 2545.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
[ออนไลน์]. Available: URL : <http://www.thailocalgov.net/menu4.1.html> สืบค้นเมื่อ
13 ธันวาคม 2555, 2546.
- กระทรวงศึกษาธิการ. หลักสูตรพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ
สำหรับผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา. นครปฐม : สถาบันพัฒนาครู
คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา, 2550.
- กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์. โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหาร.
สถานศึกษาอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.
- กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- เกศจรภรณ์ สัตยาศัย. การนำนโยบายการเพิ่มพื้นที่สีเขียวของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ.
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2553.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2549.
- โกวิทย์ พวงงาม. ความคืบหน้าของการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ
ทิศทางการควรจะเป็นไปในอนาคต. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
<http://www.local.moi.go.th/webst/article2.pdf> สืบค้นเมื่อ 13 ธ.ค. 2555, ม.ป.ป.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.
- จุมพล หนิมพานิช. การวิเคราะห์นโยบาย : ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎีและกรณีตัวอย่าง.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547.

- ชนะ พงศ์สุวรรณ. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการกระจายอำนาจ การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอปากท่อ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาราชบุรี เขต 1. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- ชนุตม์ ทองอ่อน. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายโครงการพัฒนาศักยภาพหมู่บ้าน/ชุมชน SML สมัยรัฐบาลทักษิณไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาชุมชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552.
- ชวนพิศ สิทธิธาดา. รูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิผล. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศิลปากร, 2552.
- ชัชวาลิต เลหาวิเชียร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานระบบขนส่งสาธารณะ ทางบกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2556.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. ปัญหาการพัฒนาการเมืองไทย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ชูชัย สมิทธิไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ Personnel training in organizations. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศรีวันตั้ง เซ็นเตอร์, 2539.
- ญาณิสสา บุญจิตรี. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- คุณเดือน พันธมนาวิน. การวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดทางจิตแบบพหุมิติ ด้านการมีภูมิคุ้มกันตน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.
- ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภะ การพิมพ์, 2527.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. “ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยสู่ปี 2000 : การพัฒนาคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และการวัดประสิทธิผล”. วารสารข้าราชการ ปีที่ 45. 1(1) : 3-12 ประจำเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2543.

- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน, 2543.
- เทพศักดิ์ บุณยรัตน์พันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ:
กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาการบริหารการพัฒนา กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- ชัยญารัตน์ เรียนกะศิลป์. ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550.
- ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ competency มาใช้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, 2550.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. แนวทางการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท” โดย Peter
Oakley and David Marsden. กรุงเทพฯ : กองแปลและวิเทศน์สัมพันธ์สำนักงาน
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2533.
- นวลลักษณ์ บุญบัง. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของวิทยาลัยพยาบาล
สังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2545.
- บัณฑิต แทนพิทักษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธา และความพอใจใน
งานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษาคุษฎีบัณฑิตมหาวิทยาลัย
กรุงเทพฯ : ศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร, 2540.
- เบญจ์ พรพลธรรม. การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
- ปฐุม มณีโรจน์. “ขอบข่ายและสถานภาพของรัฐประศาสนศาสตร์ : รัฐประศาสนศาสตร์:
ปรัชญาของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ในอดีตและปัจจุบัน,” ใน เอกสารประกอบการ
สอนวิชา รศ. 600; ฉบับที่ 5. ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. หน้า 21. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

- ปธาน สุวรรณมงคล. การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ประทาน คงฤทธิศศิษากร. การปกครองเมืองพัทยา. กรุงเทพฯ : สหાયบล็อกรการพิมพ์, 2524.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491.
- ประยูร กาญจนกุล. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ปรัชญา เวสารัชช์. รายงานการวิจัย การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- ปรีชา สุวรรณภูมิ. “รูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างกลุ่มที่ 1 ประเทศไทย,”. วารสารสมาคมนักวิจัย 16(3) : 102-117 ประจำเดือน กันยายน – ธันวาคม 2554.
- ปรีดิยาธร เทวกุล. “นโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับการเสริมสร้าง. ข้าราชการมืออาชีพและคุณธรรมในราชการ,” วารสารข้าราชการ. 52(1) : 18-19 ประจำเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2550.
- ปรีมล เชิดชู. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2553.
- ปิยะนุช เงินคล้าย. การประเมินผลโครงการนำร่องเพื่อเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน [อ.ก.ช.]. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์และปิยะนุช เงินคล้าย. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง. รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์การศึกษา ดุษฎีบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- พรชัย รัศมีแพทย์. หลักกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541.
- พิชิต ฤทธิจรรณู. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร, 2544.
- พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภการพิมพ์, 2541.

- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุคทศวรรษการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณการพิมพ์, 2527.
- ภรณ์ กীরติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2529.
- มนูญ วงศ์นารี. ค่านิยมทางการบริหารสำหรับพัฒนาองค์กรของไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- รุ่งภพ คงฤทธิ์ระจัน. นโยบายสาธารณะและการวางแผน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.
- เรชา ชูสุวรรณ. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2550.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. การนำนโยบายไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2551.
- วรเดช จันทรศร. “การนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบและคุณค่า,” ใน เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ.740 การนำนโยบายไปปฏิบัติฉบับที่ 1. หน้า 297-316. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- _____. การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : พรักหวานกราฟฟิค, 2554.
- _____. ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สมาคมนักวิจัย, 2548.
- วอมสลิย์, แกรี่ แอล. แปลงรูป เปลี่ยนราก : บริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21. แปลโดยอัมพร ชำรงลักษณะ. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2546.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ การวางแผนกลยุทธ์: ศิลปะการกำหนดแผนองค์การสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์, 2548.
- วิจิตรา เป็นจันทร์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2550.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น, 2546.

- วีรวิธ มามะศิริรานนท์. การพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้นำ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2541.
- วีระ ชีประเสริฐ. “การศึกษาและพัฒนาปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของการบริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน,” วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 6(1) : 83 ประจำเดือนมกราคม – เมษายน 2555.
- วุฒิสาร ต้นไชย. การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่.
[ออนไลน์] สืบค้นจาก URL ; <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm> สืบค้นวันที่ 13 ธ.ค. 2555, 2548.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์. การนำนโยบายสร้างที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาโครงการบ้านเอื้ออาทร. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร, 2545.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานกฤษฎมนตรี, 2539.
- _____. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นำวิน. การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม, 2543.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514.
- สมพร เฟื่องจันทร์. นโยบายสาธารณะ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2539.
- สมพิศ สุขแสน. นโยบายสาธารณะและการวางแผน. อุดรดิตต์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุดรดิตต์, 2542.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

- ต้นหทัย สวงวงศ์. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการส่ง
บริการสังคม แก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ดุขฎิบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น [ออนไลน์] สืบค้นจาก URL
<http://prp.trf.or.th/ContentView.aspx?id=25&page=2> วันที่ 13 ธ.ค. 2555, 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. คู่มือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ :
ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพฯ:
สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล, 2551.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. [ออนไลน์] สืบค้นจาก URL
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=2&content_id=299 วันที่ 13 ธ.ค. 2555,
2551.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคล. หลักการแห่ง พ.ร.บ. กำหนดแผน
และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์] สืบค้น
จาก URL http://www.local.moi.go.th/2009/section_public/menu_01_3.php วันที่ 13
ธ.ค. 2555, ม.ป.ป.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช
2550. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2550.
- สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ
กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริม
การปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย, 2548.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency-Based HRM.
กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2551.
- สุพุมล โสมขันเงิน. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารจัดการ
ป่าชุมชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาหมู่บ้านป่าไม้แผนใหม่ตามแนวพระราชดำริเฉลิมพระ
เกียรติ 72 พรรษา พระบรมราชินีนาถ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและ
ชนบท เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2551.

- สุดา ทัพสุวรรณ. ผู้นำ. ใน เอกสารประกอบการสอนหน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา, หน้า 8-13. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.
- สุวิมล ตีรกาพันธ์. การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์แนวทางการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- อรทัย ก๊กผล. คู่คิด คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552.
- อรุณ รักธรรม. ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- อาตุลย์ พรหมแสง. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับของสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษา สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2553.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง”. *Chulalongkorn Review*. 16, น. 57 – 72, ก.ค. – ก.ย. 2547
- อำนวยการ บุญรัตน์ไมตรี. การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีการจัดการขยะ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.
- อิทธิชัย สีดำ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในจังหวัดปัตตานี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553.
- อุทัย เลหาวิเชียร. รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2549.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บารมีการพิมพ์, 2523.
- Ahmad, Suwardi Afandi; Latif, Ismail Abd. The Effectiveness of Public Advisory Services: What are the Important Factors? *International Journal of Business and Management*. 7.23, 19-30, 2012.
- Aldona Fraczkiwicz-Wronka, Jacek Szoltysek, Maria Kotas. Key success factors of social services organizations in the public sector. *Management*. Volume 16, Issue 2, Pages 231–255, 2012.

- Bartol, K.M. and Martin D. C. **Management**. New York: McGraw-Hill, Inc, 1991.
- Bass, B.M. **Transformational Leadership: Industrial, Military, and Educational Impact**. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1998.
- Blanco-Mancilla, Georgina. **Implementation of health policies in Mexico City: what factors contribute to more effective service delivery?** PhD thesis, The London School of Economics and Political Science LSE, 2011.
- Carol Jacobson, Sang Ok Choi. "**Success factors: public works and public-private partnerships**", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 21 Iss: 6, pp.637 – 657, 2008
- Certo and Peter. **Strategic Management: Concepts and Applications**. Singapore: McGraw-Hill Inc, 1991.
- Cohen , J. M., & Uphoff, N. T. **Rural Development Participation : Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation**. Ithaca, NY: Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University, 1981.
- Domjan, M. **The Principles of Learning and Behavior**. Belmont, CA: Thomson / Wadsworth, 1996.
- Erwin, William. **Participation Management: Concept Theory and Implementation**. Atlanta : Georgia State University, 1976.
- Etzioni, Amitai. **Modern Organization**. Englewood Cliffs, New York: Prentice –Hall, Inc, 1964.
- Eugene Bardach. **The Implementation Game: What happens After a Bill Becomes a law, 3rd ed.** Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 1980.
- Francesco Sole. "A management model and factors driving performance in public organizations", *Measuring Business Excellence*, Vol. 13 Iss: 4, pp.3 – 11, 2009.
- Holloway, William V. **State and Local Government in The United State**. New York: McGrawHill, 1959.
- James Gerard Caillier. Factors affecting job performance in public agencies. **Public Performance & Management Review**. 342, 139-165, 2010.

- Jeffrey L. Pressman and Aaron Wildavsky. **Implementation .2 nd ed.** California: University of California Press, 1973.
- Mazmanian, D.A., and P.A. Sabatier. **Implementation Public Policy.** Latham, Maryland: University Press of America, 1989.
- Millet. **Management in the Public Service. The quest for effective performance.** New York: McGraw-Hill Book, 1954.
- Paul, Samuel **Strategic Management of Development Programmes: Guidelines for Action.** Geneva: International Labour Office, 1983.
- Reeder, W.W. **Some Aspects of the Informal Social Participation of Farm Family.** NY: Cornell University Press, 1963.
- Robbin, Stephen P. and Coulter, Mary **Management.** 8th ed Prentice Hall, 2005.
- Robson, William A. "Local Government" in **Encyclopedia of Social Science.** New York: The .Macmillan, 1953.
- Seabra, Sergio N. **Improving the performance of public service organisations : building capabilities to recover and renew.** Thesis Doctor of Philosophy PhD. University of Bath, 2010.
- Sorg, James D. A Typology of implementation behaviors of street-level bureaucrats, **Public Studies Review**, Vol.2 3, February, pp. 391-406, 1983.
- Van Meter, Donald S. & Van Horn, Carl E. "The Policy Implementation Process: A. Conceptual Framework," **Administration and Society.** 6 4: 445-488, 1975.
- Williams, Walter. **Social Policy Research and Analysis : The Experience in the Federal Social Agencies.** New York: American Elsevier, 1971.
- Wit, Daniel. **A Comparative Survey of Local Government and Administration.** Bangkok : Kurusapha Press, 1967.
- Woolfolk, Anita E. **Educational Psychology.** Toronto : Allyn & Bacon, 1993.
- Wright et.al. **Strategy Management.** Boston : Allyn and Bacon, 1992.
- Yamane, Taro. **Statistics: An Introductory Analysis. Third edition.** New York : Harper and Row Publication, 1973.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำหรับผู้บริหารท้องถิ่น สำหรับสมาชิกสภาท้องถิ่น สำหรับปลัด อปท. สำหรับหรือข้าราชการ/เจ้าหน้าที่

แบบสอบถาม

รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

** กรุณานำแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วใส่ในซองจดหมายที่ผู้วิจัยแนบมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ และส่งคืนให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์**

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายต่อลาภ อรัญวาริ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

โทร 042-230133 ต่อ 101

089-7107949

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความตามความเป็นจริง

1. ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

() 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

() 2. เทศบาล ขนาด

3.1 () เล็ก

3.2 () กลาง

3.3 () ใหญ่

() 3. องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาด

3.1 () เล็ก

3.2 () กลาง

3.3 () ใหญ่

2. รายรับ ปีงบประมาณ 2556 (ไม่รวมเงินกู้) บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด ตามผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบริการสาธารณะ ปี พ.ศ. 2557 ของหน่วยงานของท่าน ดังนี้

5 หมายถึง ได้ 5 คะแนน

4 หมายถึง ได้ 4 คะแนน

3 หมายถึง ได้ 3 คะแนน

2 หมายถึง ได้ 2 คะแนน

1 หมายถึง ได้ 1 คะแนน

0 หมายถึง ได้ 0 คะแนน

- หมายถึง ไม่มีการประเมินในข้อดังกล่าว

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ	ผลการประเมิน (คะแนน)						ไม่มี -
	5	4	3	2	1	0	
ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า							
1. การดูแลรักษาถนนฯ							
2. ร้อยละของถนนที่จัดระเบียบเป็นทางหลวง ท้องถิ่น							
3. ร้อยละของชุมชน/หมู่บ้านที่มีถนนตัดผ่าน							
4. ร้อยละของถนนที่สามารถใช้งานได้ตลอด ทั้งปี							
5. ร้อยละของความยาวถนนลาดยาง/คอนกรีตฯ							
ด้านไฟฟ้าสาธารณะ							
6. ร้อยละของครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้							
7. จำนวนถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะตามจุดเสี่ยงฯ							
8. ร้อยละของถนนสายหลักที่มีการติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะตลอดสาย							
ด้านระบบระบายน้ำ							
9. ร้อยละของถนนในความรับผิดชอบที่มีทาง ระบายน้ำ							
ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค							
10. การตรวจสอบคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภคฯ							
11. จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้							
ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน							
12. จำนวนกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็ก และเยาวชนฯ นอกเหนือจากกิจกรรมด้าน กีฬาและการศึกษา							

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ	ผลการประเมิน (คะแนน)				ไม่มี		
	5	4	3	2	1	0	-
13. จำนวนความหลากหลายของกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนฯ นอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา							
14. ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนนอกเหนือจากกิจกรรมด้านกีฬาและการศึกษา							
ด้านการส่งเสริมกีฬา							
15. ร้อยละของการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อส่งเสริมกีฬาฯ							
16. จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่มีใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมกีฬาและพัฒนาเด็กเยาวชน							
17. จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬาที่ประชาชนใช้งานได้ในเวลากลางคืน							
ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ							
18. จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้สูงอายุ							
ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส							
19. จำนวนกิจกรรมที่จัดเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ							
20. กิจกรรมที่จัดเพื่อพัฒนาและสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งฯ							
ด้านงานสาธารณสุข							
21. จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพในชุมชน/หมู่บ้านฯ							

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ	ผลการประเมิน (คะแนน)				ไม่มี		
	5	4	3	2	1	0	-
22. จำนวนกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ประชาชนฯ							
23. จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรคฯ							
24. จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขฯ							
25. ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือส่งเสริมสุขภาพประชาชน							
26. จำนวนระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ผ่านการประเมินคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม 4 ด้าน							
ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี							
27. กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือสนับสนุนเพื่อการพัฒนาสตรีฯ							
ด้านการศึกษา							
28. ร้อยละของเด็กอายุ 3-5 ปี ในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนภาคบังคับ							
29. จำนวนประเภทกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา							
30. ร้อยละของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท. ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน							
31. ร้อยละของโรงเรียน ของ อปท. ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน							
32. ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น							

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ	ผลการประเมิน (คะแนน)				ไม่มี		
	5	4	3	2	1	0	-
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย							
33. การดำเนินงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยฯ							
34. จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับ ภัยและการป้องกันภัยฯ							
35. จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันสา ธารณภัยฯ							
36. จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกัน อุบัติเหตุ (อัคคีภัย)							
37. จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันภัย ทางถนนฯ							
38. จำนวนกิจกรรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่และ อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย							
ด้านการส่งเสริมอาชีพ							
39. จำนวนประเภทอาชีพที่จัดให้มีการฝึกอบรม แก่ประชาชน							
40. จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมอาชีพฯ							
ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ							
41. จำนวนกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ประชาชนใน การรักษาทรัพยากรธรรมชาติฯ							
42. จำนวนกิจกรรมเพื่อการรักษา ทรัพยากรธรรมชาติฯ							
ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น							
43. จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุง ศาสนา							

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ	ผลการประเมิน (คะแนน)				ไม่มี		
	5	4	3	2	1	0	-
44. จำนวนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมฯ							
45. จำนวนกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น							

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่าน ตามแบบสอบถามตอนที่ 2

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการจัดบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายการเมือง					
1. ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
2. ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น ที่ได้แถลงไว้ต่อสภาท้องถิ่น					
3. ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
4. ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของส่วนงานต่างๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
5. ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการควบคุมดูแล ติดตามผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง					
6. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการกำหนดนโยบายและบริหารงาน					
7. ผู้บริหารมีการวางโครงสร้างการบริหารงานองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ของการจัดบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ผู้บริหารประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
10. ผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ พนักงานในการปฏิบัติงาน ได้อย่างบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ					
11. ผู้บริหารมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน ใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรอยู่เสมอ					
12. ผู้บริหาร ให้การดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานใน องค์กรเป็นอย่างดี					
ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์					
13. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ ศักยภาพองค์กรทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก เพื่อวางแผนพัฒนาท้องถิ่น					
14. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการสำรวจ ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการ วางแผนพัฒนาท้องถิ่น					
15. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่มีความสอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมของท้องถิ่น					
16. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนด ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ที่มีความ สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของ ประชาชน					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ของการจัดบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนด โครงการกิจกรรมการพัฒนาภายใน ปีงบประมาณ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ พัฒนาท้องถิ่น					
18. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนด เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ และเกณฑ์การ ประเมินความสำเร็จของ โครงการ/กิจกรรมที่ ชัดเจน					
19. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการติดตาม ประเมินระดับความคิดเห็น โครงการ/ กิจกรรมและหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข					
ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่					
20. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จ					
21. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการ ให้บริการประชาชน					
22. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
23. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประพฤติตนอย่าง เหมาะสมตามกฎระเบียบ มีคุณธรรม จริยธรรม					
24. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นทีม					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการจัดบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
25. พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
26. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน					
27. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชา					
28. พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาส ก้าวหน้าในอาชีพการงาน ตามผลการ ปฏิบัติงาน					
29. พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่เหมาะสม					
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน					
30. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง					
31. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปิด ช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน					
32. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ ประชาชนร่วมดำเนิน โครงการกิจกรรมต่างๆ					
33. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ ประชาชนร่วมตัดสินใจในการวางแผน กำหนดนโยบาย					
34. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ ประชาชนร่วมประเมินระดับความคิดเห็น					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ของการจัดบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากรการบริหาร					
35. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวางแผน อัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับภารกิจ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
36. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหาร งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ได้อย่างเพียงพอ ต่อการดำเนินโครงการ กิจกรรม ที่กำหนด ภายในปีงบประมาณ					
37. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนอาคารสถานที่เพียงพอต่อ การให้บริการ					
38. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำ เทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน					
39. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์					
40. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนด เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจน ในการ ดำเนินโครงการ กิจกรรม ทั้งในด้านเชิง ปริมาณและคุณภาพ					
41. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนด ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น โครงการกิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ของการจัดบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
42. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลผลิต ตามเป้าหมาย เมื่อดำเนิน โครงการ กิจกรรม แล้วเสร็จ					
43. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลลัพธ์ ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นตามมา จากการ ดำเนิน โครงการกิจกรรม					
44. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ ความคุ้มค่าของ ต้นทุน/ผลผลิต ในการดำเนิน โครงการกิจกรรม					
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี					
45. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการ บริหารงานเป็น ไปด้วยความชัดเจนและ โปร่งใส ยึดถือระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถ ตรวจสอบได้					
46. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง และวางแผนงาน การดำเนินการของ หน่วยงาน					
47. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการ บริหารงานตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ กำหนดไว้ มีการประเมินผล และติดตามการ ดำเนินงาน					

แบบสอบถามความคิดเห็นของเชี่ยวชาญสำหรับการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน

กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

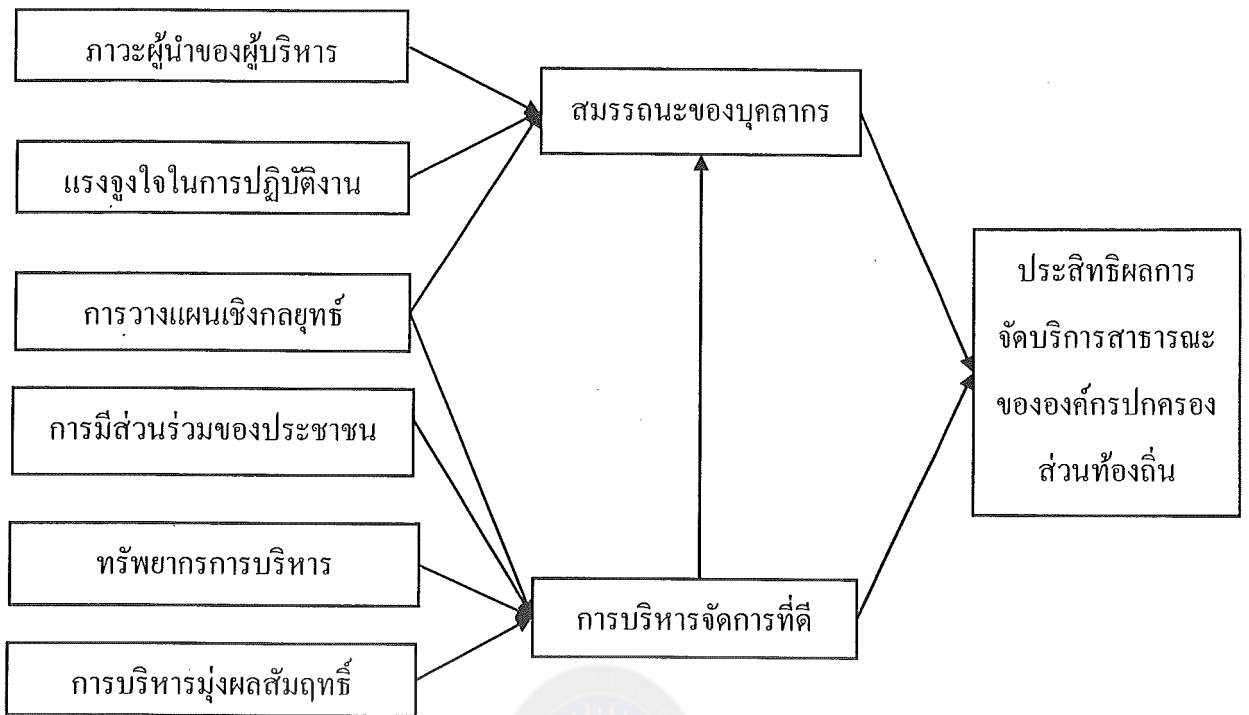
ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 1

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ขึ้นจากการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี หนองคาย เลข หนองบัวลำภู และบึงกาฬ รวมจำนวน 218 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) พบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
3. ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์
4. ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
6. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง



แผนภาพภาคผนวกที่ 1 รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ว่าท่านเห็นด้วยกับปัจจัยในแต่ละด้านหรือไม่ และจะมีแนวทางการพัฒนาหรือส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยเหล่านั้นอย่างไร โดยท่านสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายต่อลาภ อรัญวารี

นักศึกษาปริญญาเอก

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อรูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ตัวอย่าง :

1. ท่านเห็นว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล
การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ในกรณีที่ท่านเห็นด้วยท่านจะมีแนวทางในการพัฒนา/สนับสนุน/ส่งเสริม การมีส่วน
ร่วมของประชาชนอย่างไร

1. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

1.1 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ท่านเห็นว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ในกรณีที่ท่านเห็นด้วยท่านจะมีแนวทางในการพัฒนา/สนับสนุน/ส่งเสริม การมีส่วน
ร่วมของประชาชนอย่างไร

.....
.....
.....
.....

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ท่านเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

ในกรณีที่ท่านเห็นด้วยท่านจะมีแนวทางในการพัฒนา/สนับสนุน/ส่งเสริม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.3 ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ท่านเห็นว่า ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

ในกรณีที่ท่านเห็นด้วยท่านจะมีแนวทางในการพัฒนา/สนับสนุน/ส่งเสริม ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.4 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

ท่านเห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ในกรณีที่ท่านเห็นด้วยท่านจะมีแนวทางในการพัฒนา/สนับสนุน/ส่งเสริม ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ท่านเห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ในกรณีที่ท่านเห็นด้วยท่านจะมีแนวทางในการพัฒนา/สนับสนุน/ส่งเสริม ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.6 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ท่านเห็นว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

ในกรณีที่ท่านเห็นด้วยท่านจะมีแนวทางในการพัฒนา/สนับสนุน/ส่งเสริม ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไร

.....

.....

.....

.....

1.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ประเมิน

แบบสอบถามความคิดเห็นของเชี่ยวชาญสำหรับการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่ม
จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 2

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการการศึกษาโดยใช้เทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 1

ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นว่ามีความเหมาะสมแก่การนำไปใช้ในการพัฒนาหรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	เฉยๆ
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายต่อลาภ อรัญวารี

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	ระดับความเหมาะสม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย
การพัฒนาภาวะผู้นำ						
1.	พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
2.	พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว จิตใจ					
3.	พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคน ในองค์กร					
4.	การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความ สามัคคีของคนในองค์กร					
การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน						
5.	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของประชาชน					
6.	พัฒนาช่องทางกรรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน					
7.	ส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการ ร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนา ท้องถิ่น					
8.	ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
การพัฒนาบุคลากร						
9.	พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่ กำหนด					

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	ระดับความเหมาะสม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย
10.	การพัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพคุณธรรม จริยธรรม					
11.	การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ					
การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์						
12.	พัฒนากระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ					
13.	พัฒนากระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงาน ที่มีประสิทธิภาพ					
14.	พัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					
15.	การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
16.	การให้บริการ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ					
17.	สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
18.	การส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด					

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	ระดับความเหมาะสม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย
การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง						
19.	พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณ รายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน					
20.	พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ และระบบ สารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้					
21.	ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและ การคลัง					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การพัฒนาภาวะผู้นำ

.....

.....

.....

2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

.....

3. การพัฒนาบุคลากร

.....

.....

.....

4. การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์

.....

.....

.....

5. การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

.....
.....
.....

6. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง

.....
.....
.....

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสำหรับการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1**

ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 3

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการยืนยันความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ที่โดยใช้เทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 2 ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่าน โปรดพิจารณาทบทวนเกี่ยวกับความเหมาะสมของ แนวทางการพัฒนาว่าจะยืนยันคำตอบเดิมหรือไม่ โดยพิจารณา จากค่ามัธยฐาน (median) ของผู้เชี่ยวชาญ / ผู้ทรงคุณวุฒิคนอื่นๆ ในกลุ่ม มีสัญลักษณ์ดังนี้

- ↔ แทน ค่ามัธยฐาน (median) ของผู้เชี่ยวชาญ / ผู้ทรงคุณวุฒิคนอื่นๆ ในกลุ่ม
* แทน คำตอบเดิมในรอบที่ 2
IR แทน ค่าค่าพิสัยควอร์ไทล์

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	เฉยๆ
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายต่อลาภ อรัญวารี

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	ระดับความเหมาะสม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย
การพัฒนาภาวะผู้นำ						
1.	พัฒนาผู้บริหารให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
2.	พัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว จิตใจ					
3.	พัฒนาทุนมนุษย์และการเรียนรู้ของคน ในองค์กร					
4.	การเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อความ สามัคคีของคนในองค์กร					
	การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน					
5.	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของประชาชน					
6.	พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน					
7.	ส่งเสริมบทบาทของประชาชนใน การร่วมวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนา ท้องถิ่น					
8.	ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในร่วม ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
	การพัฒนานุเคราะห์					
9.	พัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะตามมาตรฐานที่ กำหนด					

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	ระดับความเหมาะสม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย
10.	การพัฒนาระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักประสิทธิภาพคุณธรรม จริยธรรม					
11.	การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ตอบแทนข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพ					
12.	การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ พัฒนาระบบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ					
13.	พัฒนาระบบการจัดทำแผนการดำเนินงาน ที่มีประสิทธิภาพ					
14.	พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					
การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์						
15.	พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
16.	การให้บริการโดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ					
17.	สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
18.	การส่งเสริมการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด					

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	ระดับความเหมาะสม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย
19.	การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง พัฒนาระบบการบริหารงบประมาณ รายจ่ายที่มุ่งเน้นผลงาน					
20.	พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ และระบบ สารสนเทศ ในการจัดเก็บรายได้					
21.	ส่งเสริมการมีวินัยทางงบประมาณและ การคลัง					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การพัฒนาภาวะผู้นำ

.....

.....

.....

2. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

.....

3. การพัฒนาบุคลากร

.....

.....

.....

4. การพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์

.....

.....

.....

5. การพัฒนาการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

.....
.....
.....

6. การพัฒนาระบบงบประมาณและการคลัง

.....
.....
.....

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....



ลงชื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

.....

คำชี้แจง

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

คะแนน	+ 1 หมายถึง	มีความสอดคล้อง
	0 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
	- 1 หมายถึง	ไม่มีความสอดคล้อง

หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 นายต่อลาภ อรัญวาริ
 นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายการเมือง							
1	ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
2	ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงานโดยให้ความสำคัญกับนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นที่ได้แถลงไว้ต่อสภาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
3	ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
4	ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของส่วนการงานต่างๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	0	+1	+1	0.80
5	ฝ่ายการเมือง มีบทบาทในการควบคุม ดูแล ติดตามผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	0	+1	+1	+1	0.80
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง							
6	คณะผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการกำหนดนโยบายและบริหารงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
7	คณะผู้บริหารมีการวางโครงสร้างการบริหารงานองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
8	คณะผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
9	คณะผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
10	คณะผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
11	คณะผู้บริหารมีการพัฒนาเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
12	คณะผู้บริหารให้การดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานในองค์กรเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	0	+1	0.80
ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์							
13	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ศักยภาพองค์กรทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก เพื่อวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
14	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
15	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น						
16	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ที่มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
17	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกำหนดโครงการกิจกรรมการพัฒนาภายในปีงบประมาณ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
18	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ และเกณฑ์การประเมินความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
19	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมและหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
ปัจจัยด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่							
20	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

ลำดับ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
21	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
22	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
23	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประพฤติตนอย่างเหมาะสมตามกฎระเบียบ มีคุณธรรม จริยธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
24	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน							
25	พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
26	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
27	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
28	พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานตามผลการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
29	พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน							
30	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
31	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปิดช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
32	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมดำเนินโครงการกิจกรรมต่างๆ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
33	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตัดสินใจในการวางแผนกำหนดนโยบาย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
34	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมประเมินผลการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากรการบริหาร							
35	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวางแผนอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับภารกิจเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	+1	0	+1	+1	+1	0.80
36	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ กิจกรรม ตามนโยบายของเทศบาล	+1	0	+1	+1	+1	0.80

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
37	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนจนอาคารสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.80
38	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
39	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์							
40	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ในการดำเนินโครงการ กิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
41	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โครงการกิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
42	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลผลิต ตามเป้าหมาย เมื่อดำเนินโครงการ กิจกรรม แล้วเสร็จ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
43	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลลัพธ์ ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นตามมา จากการดำเนินโครงการกิจกรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
44	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ ความคุ้มค่าของ ต้นทุน/ผลผลิต ในการดำเนินโครงการกิจกรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี							
45	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารงานเป็นไปด้วยความชัดเจน และโปร่งใส ยึดถือตามระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
46	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและวางแผนงาน การดำเนินการของหน่วยงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
47	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มีการประเมินผล และติดตามการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
48	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบและขั้นตอนที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพและมีการประกาศให้ทราบ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
49	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้ บริการเป็นหลัก ไม่สิ้นเปลืองระยะทางและเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
50	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	50

Item-Total Statistics

ข้อความ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	226.63	103.59	0.34	0.92
ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับ นโยบายการพัฒนาท้องถิ่นที่ได้แถลงไว้ต่อสภาท้องถิ่น	226.58	102.89	0.47	0.92
ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการสนับสนุนหรือ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	226.78	100.94	0.45	0.92

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของส่วนการทำงานต่างๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	226.95	98.97	0.51	0.92
ฝ่ายการเมือง มีบทบาทในการควบคุม ดูแล ติดตาม ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	226.83	102.81	0.22	0.92
คณะผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการกำหนดนโยบาย และบริหารงาน	226.64	101.04	0.46	0.92
คณะผู้บริหารมีการวาง โครงสร้างการบริหารงาน องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	226.66	101.17	0.49	0.92
คณะผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสม	226.74	101.92	0.42	0.92
คณะผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ ผู้ได้บังคับบัญชา	226.64	102.81	0.36	0.92
คณะผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการ ปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	226.74	100.46	0.60	0.92
คณะผู้บริหารมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน ใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรอยู่เสมอ	226.94	100.32	0.41	0.92
คณะผู้บริหาร ให้การดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานใน องค์กรเป็นอย่างดี	226.66	102.76	0.37	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ ศักยภาพองค์กรทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก เพื่อ วางแผนพัฒนาท้องถิ่น	226.83	99.69	0.49	0.92

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	226.61	102.42	0.46	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ ที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น	226.53	102.67	0.47	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ที่มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของประชาชน	226.54	102.58	0.48	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกำหนดโครงการกิจกรรมการพัฒนาภายในปีงบประมาณ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น	226.54	102.48	0.50	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จ และเกณฑ์การประเมินความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่ชัดเจน	226.64	101.17	0.56	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมและหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	226.93	101.35	0.35	0.92
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จ	226.66	101.92	0.46	0.92
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	226.56	102.12	0.43	0.92
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	226.89	100.40	0.61	0.92

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการประพฤติตนอย่างเหมาะสมตามกฎระเบียบ มีคุณธรรม จริยธรรม	226.66	102.54	0.37	0.92
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม	226.76	101.79	0.50	0.92
พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	226.75	99.33	0.65	0.92
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	226.78	100.60	0.53	0.92
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	226.79	100.55	0.54	0.92
พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ตามผลการปฏิบัติงาน	226.71	102.78	0.38	0.92
พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่เหมาะสม	226.68	103.12	0.30	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	226.41	104.64	0.28	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปิดช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	226.53	102.83	0.48	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมดำเนินโครงการกิจกรรมต่างๆ	226.45	104.29	0.32	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตัดสินใจในการวางแผนกำหนดนโยบาย	226.43	104.52	0.29	0.92

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมประเมินผลการดำเนินงาน	226.54	102.18	0.49	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวางแผนอัตรากำลังบุคลากรที่เหมาะสมกับภารกิจ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	226.78	101.37	0.33	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนิน โครงการ กิจกรรม ตามนโยบายของเทศบาล	226.84	101.31	0.34	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดหา วัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนอาคารสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	226.98	102.28	0.33	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	226.73	103.06	0.32	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	226.88	103.23	0.28	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจน ในการดำเนิน โครงการ กิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ	226.61	101.10	0.56	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โครงการกิจกรรม ทั้งในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ	226.71	100.93	0.53	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลผลิตตามเป้าหมาย เมื่อดำเนิน โครงการ กิจกรรม แล้วเสร็จ	226.71	102.60	0.39	0.92

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมิน ผลลัพธ์ ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นตามมา จากการดำเนินโครงการ กิจกรรม	226.81	101.92	0.46	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวิเคราะห์ ความ คุ่มค่าของ ต้นทุน/ผลผลิต ในการดำเนินโครงการ กิจกรรม	226.95	99.87	0.53	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารงาน เป็นไปด้วยความชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือตาม ระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้	226.48	102.99	0.47	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและ วางแผนงาน การดำเนินการของหน่วยงาน	226.59	102.09	0.53	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารงานตาม เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการ ประเมินผล และติดตามการดำเนินงาน	226.58	102.25	0.48	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำ กระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบและขั้นตอน ที่ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีการประกาศให้ทราบ	226.61	102.97	0.34	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนด กระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประ โยชน์ของผู้ใช้ บริการเป็นหลัก ไม่สิ้นเปลืองระยะทางและเวลา	226.61	102.07	0.46	0.92
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดให้มีช่องทาง การรับ ฟังความคิดเห็น ของประชาชน	226.51	103.42	0.36	0.92

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศร ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๖๕๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.พินิต ศรีประดิษฐ์

ด้วย นายต่อลาภ อรัญวาริ นักศึกษาระดับปริญญาโท ๕๕๕๒๖๐๑๑๑๒๐ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๖๕๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สุวิทย์ รัตนปัญญา

ด้วย นายต่อลาภ อรัญวารี นักศึกษาระดับปริญญาโท ๕๕๕๒๖๐๐๑๐๑๒๐ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

/s/ _____

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๖๕๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ไชยพันธ์ ปัญญาศิริ

ด้วย นายต่อลาภ อรัญวารี นักศึกษาระดับปริญญาโท ๕๕๕๒๖๐๑๐๑๒๐ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศร ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๖๕๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เจริญ จันทร์ทวงศ์

ด้วย นายต่อลาภ อรัญวาริ นักศึกษาระดับปริญญาโท ๕๕๕๒๖๐๐๑๐๑๒๐ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๖๕๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ภมร จันทร์หัตถ์

ด้วย นายต่อลาภ อรัญวาริ นักศึกษารหัสประจำตัว ๕๕๕๒๖๐๐๑๐๑๒๐ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรธรรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้ข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

1. รศ.ดร.ภมร ชันชหัตถ์ ปริญญาเอก ศิลปศาสตรบัณฑิต
2. ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ ปริญญาเอก รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
3. ดร.พนิต ศรีประดิษฐ์ ปริญญาเอก รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
4. ดร.สุวิทย์ รัตนปัญญา ปริญญาเอก ปรัชญาบัณฑิต
5. รศ.ดร.เจริญ จันทวงศ์ ปริญญาเอก Mathematics Education Science



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายชื่อผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้บริหาร/สมาชิกสภาท้องถิ่น

1. นายเสกสรร พนาวัฒน์วงศ์
2. นายวิทยา ชาวเวียง
3. นายวิเชียร พุดเพรา
4. นายเอกลักษณ์ บัณฑิต

- ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเมืองหนองลำโรง
 ตำแหน่ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี
 ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี
 ตำแหน่ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี

กลุ่มพนักงานส่วนท้องถิ่น

1. นางสาวกัญญา ไกกาญจนะ
2. นายชุมชน อุตะมะ
3. นายธงชัย ปัญญาทิพย์
4. นายพูนศักดิ์ จิตรักษ์

- ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลเมืองหนองลำโรง
 ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี
 ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่างเทศบาลเมืองหนองลำโรง

กลุ่มนักวิชาการ

1. ดร. สุชินขยันต์ เพชรนิล
2. ดร. ณัฐภา กัสณุกาซ์
3. ดร.ชนบดี นันทะ
4. ดร. กมลพร หงษ์สกุล

- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยภาค
 ตะวันออกเฉียงเหนือ
 ตำแหน่ง นักวิชาการ
 ตำแหน่ง นักวิชาการ

กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นายรัชพงษ์ ทองอร่าม
2. ดร. ณัฐยศ ผาอาจ
3. นายสุวิทย์ พิพัฒน์วิไลกุล
4. ดร. ประพันธ์ พลแพงวา

- ตำแหน่ง คณะกรรมการคัดเลือกพนักงานเทศบาล
 ตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านการศึกษาองค์การบริหาร
 ส่วนจังหวัด อุดรธานี
 ตำแหน่ง อดีตที่ปรึกษาประธานรัฐสภา
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาเทศบาลนคร

กลุ่มผู้นำชุมชน

- | | | |
|---------------------------|---------|---|
| 1. นายวิรัตน์ อินทร์ธีราช | ตำแหน่ง | ประธานชุมชนหนองขอนกว้าง เทศบาลนคร
อุดรธานี |
| 2. นายชนะ สรรพโส | ตำแหน่ง | อดีตรองนายกเทศมนตรีตำบลกุดจับ |
| 3. นายสิทธิศักดิ์ ผาวงศ์ | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ต. นิคมสงเคราะห์ จ.
อุดรธานี |
| 4. นายสมัคร บุญปก | ตำแหน่ง | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นายต่อลาก อรัญวาริ
ภูมิลำเนา 495 หมู่ 7 ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
สถานที่ทำงาน สำนักงานเทศบาลเมืองหนองสำโรง จังหวัดอุดรธานี
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2545 รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พ.ศ. 2549 สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สศ.ม.) สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พ.ศ. 2558 รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รป.ด.)
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม