

๗๑ ๑๑๘/๔๐



แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พงศ์ธณตिकाญจน์ พรมนิด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายพงศ์ธัตถ์กาญจน์ พรหมนิล แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นิรุต ถึงนาค) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

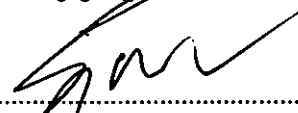
  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิ์วรรณ) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

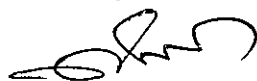
  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

  
..... (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

  
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ดีเมืองชัย)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน..... 11 ม.ค. 2559  
..... พ.ศ.....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



## ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ด้านการเมือง การบริหาร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี และ ด้านการพัฒนาสังคม ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ประเด็น และอยู่ในระดับปานกลาง 12 ประเด็น เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะขององค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ความเจริญทางสังคมและ วัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี นโยบายขององค์กร การสนับสนุนจากราชการบริหาร ส่วนกลาง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน พัฒนาการทางการเมือง วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ การสนับสนุนจากราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค และ โครงสร้างองค์กร ตามลำดับ
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (0.60) นโยบายขององค์กร (0.36) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (0.27) วัฒนธรรมองค์กร (0.27) ทรัพยากรการบริหารจัดการ (0.27) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (-0.01) พัฒนาการทางการเมือง (-0.05) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (-0.08) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (-0.16) และสมรรถนะขององค์กร (-0.57) สามารถพยากรณ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลได้ร้อยละ 95.90 ( $R^2 = 0.959$ ,  $p\text{-value} \leq .05$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 20.09$ ,  $df = 12$ ,  $p\text{-value} = 0.06533$ ,  $RMSEA = 0.016$ ,  $RMR = 0.0029$ ,  $GFI = 0.99$ ,  $AGFI = 0.990$ ,  $CN = 3653.100$ )
4. รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย (1) การเพิ่มแรงกดดันทางการเมืองจากภาคประชาชน และ (2) การเพิ่มการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งทั้งสองประการมุ่งเน้นการส่งเสริมและผลักดันในเรื่อง พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การสนับสนุนจาก

ราชการบริหารส่วนกลาง วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ  
สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



of natural resources and environments, economic, education and public sanitation, administration and politics, infrastructure, development of tradition culture and religion including the dimension of social development.

2. The attitudes toward the influencing factors which affected public service of Sub-district Municipalities in the Northeast Region, merely two factors was found at the high level. The twelve ones was found at medium mean level in the descending order as follows: transformational leadership, competency of organization, technological integration of organization, social and cultural progress, the technological expansion, the implemented policy of organization, the support from central administration, economic growth, political pressure from populace, political development, organizational culture, the support from provincial administration, and the structure of organization respectively

3. The factors affecting the public service of the Sub-district Municipalities in the Northeastern Region had the influence coefficients ranging from large to small respectively as follows: the pressure from civil politics (0.60), the policy of organization (0.36), the supporting from provincial administration (0.27), the organizational culture (0.27), the administrative and managerial resource (0.27), the transformational leadership (-0.01), the political development (-0.05), the supporting from central administration (-0.08), the economic growth (-0.16), and the competency of organization (-0.57). Possible capacity for factors to explain variance of the policy of public service of Sub-district municipalities in the Northeastern Thailand was at 95.90 ( $R^2 = 0.959$ ,  $p\text{-value} \leq .05$ ) and significantly at .05. The goodness-of-fit test of the model of causal factors affecting Sub-district municipalities' public service developed by the researcher showed that the model was consistent with the empirical data ( $\chi^2 = 20.09$ ,  $df = 12$ ,  $p\text{-value} = 0.06533$ ,  $RMSEA = 0.016$ ,  $RMR = 0.0029$ ,  $GFI = 0.99$ ,  $AGFI = 0.990$ ,  $CN = 3653.100$ ).

4. The model of developing public service of Sub-district Municipalities in the Northeastern was found to make up these components: (1) the pressure from civil politics, and (2) the supporting from provincial administration. These two factors lead to promotion of and push forward to development of the political development, the economic growth, the supporting from central administration, the organizational culture, the policy of organization, the managerial resources and development, the organizational competency, and the transformational leadership.

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง รองศาสตราจารย์ ดร.นิรุต ถึงนาค ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อาจารย์ผู้เป็นแสงสว่างทางวิธีวิทยาการวิจัยแก่ลูกศิษย์อย่างแท้จริงตั้งแต่ต้นจนจบ และเป็นผู้ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทาง และแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบในการเขียนวิทยานิพนธ์ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัดถากร อาจารย์ ดร.พิทักษ์พงศ์ กางการ อาจารย์ ดร.ศาสตรีศิลป์ ละหม้ายศรี ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุลสุวรรณ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา และอาจารย์ ดร.เทิดศักดิ์ สุพันธ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีสำหรับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลทุกท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญที่ยินยอมรูปแบบการพัฒนา ที่ได้เสียสละเวลาให้คำสัมภาษณ์ข้อความสำคัญ และ ยินยอมรูปแบบการพัฒนา และกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ที่สุดขาดเสียไม่ได้ ขอขอบคุณครอบครัว และทุก ๆ คนในตระกูล พรหมนิล พร้อมเพื่อนร่วมงานและเพื่อน ๆ คณาจารย์บัณฑิตศึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต รุ่นที่ 3 ทุกท่าน สำหรับความรัก ความห่วงใย คอยกระตุ้น ติดตามให้กำลังใจมาโดยตลอด ด้วยดีเสมอมา

คุณประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณอย่างสูงยิ่งทุกท่าน

พงศ์ธณัติกาญจน์ พรหมนิล



## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	๗
ABSTRACT .....	๘
กิตติกรรมประกาศ .....	๙
สารบัญ .....	๙
สารบัญตาราง .....	๑๐
สารบัญแผนภาพ .....	๑๑
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามในการวิจัย .....	7
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	8
สมมติฐานการวิจัย .....	8
ขอบเขตการวิจัย .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	21
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น .....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ .....	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ .....	50
บริบทของเทศบาลตำบล .....	135
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	142
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	156
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	164
ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	164
ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	182

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	187
ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	187
ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	257
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	283
สรุปผล .....	283
อภิปรายผล .....	296
ข้อเสนอแนะ .....	322
บรรณานุกรม .....	329
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	346
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ .....	369
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	379
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	390
ภาคผนวก จ แบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนา .....	398
ภาคผนวก ฉ รายละเอียดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ .....	409
ภาคผนวก ช ภาพประกอบการวิจัย .....	414
ประวัติผู้วิจัย .....	418

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่นในแต่ละภารกิจในการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	81
2	แสดงเทคโนโลยีขององค์กรของ Charles Perrow .....	113
3	ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	140
4	การสังเคราะห์ตัวแปรที่แสดงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล .....	159
5	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกรายจังหวัด .....	165
6	วิธีการการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในแต่ละจังหวัด .....	172
7	การแปลความหมายค่าคะแนนของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบล .....	174
8	สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบ .....	177
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม .....	191
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน .....	192
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านเศรษฐกิจ .....	194
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม .....	195
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ....	196

14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเมืองการบริหาร .....	198
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาสังคม .....	199
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี .....	201
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน .....	203
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพัฒนาการทางการเมืองของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	204
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	205
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	206
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายตัวทางเทคโนโลยีของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	207
22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชนของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ...	208
23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลางของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	209
24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	210
25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	212
26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	213

27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	214
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	215
29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารจัดการขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	216
30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	217
31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	218
32	ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรอิสระ .....	220
33	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย .....	222
34	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตั้งต้นและตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย .....	227
35	อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลโดยรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R <sup>2</sup> ) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีผลต่อตัวแปรตามในโมเดลที่ปรับปรุงใหม่ .....	228
36	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	235
37	แสดงผลการวิเคราะห์การจัดลำดับค่าสำคัญและการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	239
38	ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	240

39	แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	242
40	แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	247
41	สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ .....	277
42	ผลการยืนยันรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญต่อรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	278



## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1	ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน ..... 43
2	ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่าง ๆ กับแผนพัฒนาท้องถิ่น ..... 46
3	The Competing Values Framework (CVF) ..... 92
4	ระบบความสัมพันธ์และพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กร ..... 116
5	องค์ประกอบของผู้ผู้นำ ..... 130
6	คุณสมบัติของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ..... 133
7	โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล ..... 137
8	โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล ..... 138
9	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงาน และ ผลการปฏิบัติงานทางธุรกิจ ..... 153
10	กรอบแนวคิดในการวิจัยแนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ..... 163
11	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในรูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้น ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามตัวแบบดั้งเดิม ..... 225
12	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในรูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้น ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวแบบสุดท้าย ..... 226
13	รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ..... 234
14	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ..... 256
15	ผังมโนทัศน์ข้อเสนอรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพล ..... 259
16	แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (พงศ์รณัติกาญจน์ พรหมนิล. 2558) ..... 274
17	ผังมโนทัศน์ข้อเสนอรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ..... 275

18	รูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Phongthanatkan's Model) .....	281
19	รูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่สังเคราะห์จากงานวิจัย (Model Synthesis) .....	327





# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในระบบการปกครองของทุกประเทศล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกันคือ ต้องการที่จะให้ประเทศมีความมั่นคงและประชาชนในประเทศมีความสุข ซึ่งในอดีตการปกครองส่วนใหญ่มักมีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) ไว้ที่ศูนย์กลางของประเทศ เนื่องจากมีอาณาเขตยังไม่กว้างนักและพลเมืองยังมีน้อยอยู่ ทำให้กิจกรรมที่รัฐจะต้องสนองตอบต่อประชาชนยังมีไม่มากนัก แต่ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีจำนวนมากขึ้นภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้ศักยภาพของรัฐบาลที่จะบริหารประเทศเพียงองค์การเดียว ไม่อาจสนองตอบต่อการบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น แนวความคิดในการกระจายอำนาจ (Decentralization) การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล โดยพยายามกระจายอำนาจการปกครองเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ (โกวิท พวงงาม, 2552 : 15)

การกระจายอำนาจเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่องค์การอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างและมีอิสระตามสมควร โดยเป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร ซึ่ง (Graham W. Bush, 1991 : 114) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจว่ามี 2 รูปแบบคือ

- 1) การกระจายอำนาจตามภารกิจ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ และ
- 2) การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and Boundary Based) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น และมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนได้ ซึ่งเป็นลักษณะของการปกครองที่เรียกว่า การปกครองท้องถิ่น (Local Government)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางของรัฐบาลให้กับท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างแท้จริง ลักษณะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใด ๆ หรือในหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง ภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่รัฐบาลมอบหมายให้กระทำ โดยหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นในรูปขององค์กร ทั้งนี้เป็นการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล โดยที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพในการบริหารในระดับหนึ่ง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น (Local Administration) เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2552 : 35)

เทศบาลถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (มาตรา 9-11) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งเทศบาลขึ้นเป็น 3 ประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยในส่วนของเทศบาลตำบลนั้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยให้มีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรีหนึ่งคนที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร โดยได้มีกฎหมายต่าง ๆ ที่ได้บัญญัติถึงภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเอาไว้ อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2552) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตลอดจนกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้อำนาจหน้าที่ไว้ เป็นต้น (โกวิท พวงงาม. 2552 : 15)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลตาม มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล 9 ด้าน คือ 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2) การให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) การป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) การให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) การให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) การส่งเสริมการพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน และผู้พิการ 8) การบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

หากพิจารณาจากขอบข่ายและอำนาจหน้าที่ตามข้อบัญญัติในกฎหมายแล้วจะพบว่ากฎหมายได้ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจะดำเนินกิจกรรมหรือการให้บริการ สาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างค่อนข้างกว้างขวาง ทั้งนี้ลักษณะของภารกิจตามกฎหมายต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ 1) หน้าที่ที่ต้องจัดทำ ซึ่งหมายถึงภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดทำหรือจัดให้มีขึ้นภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง และ 2) หน้าที่ที่อาจจะจัดทำ ซึ่งหมายถึง กลุ่มภารกิจที่กฎหมายเปิดโอกาสให้กับท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการจัดทำได้ หากท้องถิ่นมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอ (รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. 2551 : 74 – 75)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 35 กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา 30 และแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 ส่งผลให้มีการจัดทำแผนแม่บทกระจายอำนาจในปี พ.ศ. 2543 และแผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2545 ขึ้น โดยในแผนการกระจายอำนาจดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้รัฐบาลถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ของรัฐในการบริการสาธารณะ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เหล่านั้นแทนรัฐ โดยได้มีการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจในการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การที่ท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใด จำเป็นต้องมีการกำหนด วิสัยทัศน์ หรือภาพในอนาคต และแปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จึงได้กำหนดให้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลับมาเป็นแผนพัฒนาระยะยาว ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาจะต้องตระหนักว่า

แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนกระทรวง แผนกรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ซึ่งเป็นแผนระดับชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาจังหวัดในระดับจังหวัด ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและแผนพัฒนาอำเภอในระดับอำเภอ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลจะต้องมีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจในการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อแปลงนโยบายมาสู่การปฏิบัติตามมิตियุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ด้าน 1) มิติด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) มิติด้านเศรษฐกิจ 3) มิติด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) มิติด้านการศึกษาและสาธารณสุข 5) มิติด้านการเมืองการบริหาร 6) มิติด้านการพัฒนาสังคม และ 7) มิติด้านการพัฒนาสังคม (สถาบันพระปกเกล้า. 2551 : 12)

อย่างไรก็ดี การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในประเทศไทยเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์และหลักการต่าง ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย ยังต้องอาศัยการผลักดันในทั้งระดับนโยบายและกฎหมาย และระดับการปฏิบัติอีกมาก แม้กระบวนการกระจายอำนาจจะมีความก้าวหน้าโดยอาศัยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แผนการกระจายอำนาจและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่การถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางไปยัง อปท. ยังไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการด้วยเหตุผลหลายประการ ที่สำคัญคือ อปท. ยังขาดงบประมาณเพื่อดำเนินภารกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย อปท. หลายแห่งยังไม่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนภารกิจโดยเฉพาะ อปท. ขนาดเล็กที่มีรายได้และงบประมาณจำกัด และการถ่ายโอนบุคลากรด้านต่างๆ จากราชการส่วนกลางไปยัง อปท. ยังเป็นไปอย่างล่าช้า ดังคำกล่าวที่ได้ยินจาก อปท. อยู่เสมอว่า “ถ่ายโอนแต่งงาน แต่ไม่ถ่ายโอนเงินและคน” นอกจากนี้ ยังมีความไม่ชัดเจนและปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ เช่น มีหน่วยงาน อปท. หลายแห่งกล่าววยังไม่มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องบอกว่าได้ถ่ายโอนภารกิจให้แล้ว เป็นต้น ตัวอย่างต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหาการเพิ่มศักยภาพของ อปท. เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะและส่งมอบให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยจึงยังต้องอาศัยการผลักดันนโยบายและกฎหมายที่เอื้ออำนวยให้ อปท. มีอำนาจและมีอิสระในการปฏิบัติการกิจได้มากขึ้น (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และ กอบกุล ราชะนาคร. 2552 : 2-3)

การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับการกระตุ้นจากสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีการรวมตัวกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลักษณะกลุ่ม (Zoning) ระดับจังหวัด โดยอาศัยความสมัครใจในการจัดการกับภารกิจ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548 : 1) เพื่อลดข้อจำกัดต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก (สถาบันพระปกเกล้า. 2550 : 44-46) แต่การสนับสนุนดังกล่าวไม่สามารถกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดการบริการสาธารณะร่วมกันอย่างแพร่หลาย โดยพิจารณาจากผลการสำรวจรูปแบบการจัดการบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจากกรณีศึกษาจำนวน 529 เรื่อง ส่วนใหญ่มักมีการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มอาสาสมัครและองค์กรประชาชน คิดเป็นร้อยละ 81.1 ร่วมกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 71.1 ในขณะที่รูปแบบการจัดการบริการสาธารณะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น คิดเป็นร้อยละ 7.2 ซึ่งถือว่าเป็นระดับค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับการจัดการบริการสาธารณะรูปแบบอื่น อย่างไรก็ตามปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการขาดแรงจูงใจทั้งจากปัจจัยภายในเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับบทบาทของรัฐบาลในการสนับสนุนให้มีการจัดการบริการสาธารณะร่วมกัน จากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจในด้านการปรับบทบาทและภารกิจการบริหารราชการระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนเพื่อให้สามารถดำเนินการกิจในลักษณะที่สนับสนุนเชื่อมโยงกัน และประสานการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ควบคู่ไปกับการเร่งรัดถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้มีการติดตามประเมินผลและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง (วีรศักดิ์ เจริญเทพ. 2550 : 102)

เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีทั้งหมด 758 แห่ง และจากข้อมูลผลการสำรวจตามแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2556 ด้านการบริการสาธารณะ โดยคณะทำงานตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2556 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล พบว่า เทศบาลตำบลได้คะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ร้อยละ 79.49 รองลงมาคือ ด้านการบริการสาธารณะ ร้อยละ 78.02 ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ร้อยละ 74.06 และ

เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้คะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 77.51 ด้านที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละมากกว่าคะแนนรวมทั้ง 4 ด้าน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (ร้อยละ 79.49) ด้านการบริการสาธารณะ (ร้อยละ 78.02) และด้านการบริหารจัดการ (ร้อยละ 77.87) ส่วนด้านที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละน้อยกว่าคะแนนรวมทั้ง 4 ด้าน มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง (ร้อยละ 74.06) จะเห็นได้ว่าคะแนนมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ด้านบริการสาธารณะโดยเฉลี่ย ไม่ถึงร้อยละ 80 นอกจากนี้ยังพบว่าในการให้บริการสาธารณะบางด้าน อาทิ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของการส่งเสริมการกีฬา มีถึง 28 เทศบาลตำบลที่ได้ 0 คะแนน มีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อส่งเสริมการกีฬาไม่ถึงร้อยละ 3) และในส่วนของการพัฒนาเด็กและเยาวชน มีถึง 7 เทศบาลตำบลที่ได้ไม่เกิน 1 คะแนน (มีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนไม่ถึงร้อยละ 10) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีเทศบาลตำบลถึง 15 แห่งที่ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นเป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2557)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการผลิตสินค้าและส่งเสริมบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถึงแม้ว่าในภาพรวมส่วนใหญ่จะผ่านเกณฑ์มาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ก็พบว่ามีภารกิจบางเรื่องที่หลากหลายเทศบาลตำบลยังไม่ได้มีการจัดทำหรือมีการจัดทำแล้วแต่ยังอยู่ในระดับต่ำอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานของเทศบาลตำบลด้านการบริการสาธารณะ ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ 1) กรอบแนวคิดของราชการส่วนกลางซึ่งเป็นผู้ถ่ายโอนภารกิจซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อที่ว่าเทศบาลตำบลยังไม่มีความพร้อมหรือความเข้มแข็งเพียงพอที่จะรับถ่ายโอนภารกิจที่สำคัญ เช่น การบริการด้านการศึกษาและการสาธารณสุข เท่าที่ผ่านมา ภารกิจที่เทศบาลตำบลได้รับการถ่ายโอนส่วนใหญ่จึงมักเป็นโครงสร้างพื้นฐาน 2) ความไม่พร้อมของเทศบาลตำบลบางแห่งในการรับถ่ายโอนภารกิจ เทศบาลตำบลบางแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลตำบลที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนประชากร บ้านเรือน และสถานประกอบการในพื้นที่น้อยมีความไม่พร้อมในการรับถ่ายโอนภารกิจ 3) การถ่ายโอนบุคลากรในช่วงที่ผ่านมา มีความก้าวหน้าน้อย เนื่องจากการถ่ายโอนยึดหลักความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย อันได้แก่ ฝ่ายที่รับ โอนและฝ่ายบุคลากรที่จะถูกถ่ายโอน ฝ่ายหลังมักเห็นว่าการ โอนไปสังกัดท้องถิ่นทำให้เสียโอกาสการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

ประกอบกับความไม่สะดวกในพื้นที่ และ 4) ปัญหาด้านงบประมาณและรายได้ โดยเฉพาะเทศบาลตำบลที่มีขนาดเล็กและประชากรมีจำนวนน้อย ทำให้ต้องพึ่งพิงเงินอุดหนุนและภาษีที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลในสัดส่วนที่สูงเกินไป และขาดความเป็นอิสระ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2557) ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลในการที่จะปรับกระบวนการนี้ในการบริหารงาน และแสวงหาแนวทางที่จะบริหารงานในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตลอดจนสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่กลับพบว่ามีส่วนการจัดบริการสาธารณะร่วมกันไม่มากนักเทศบาลตำบลจึงต้องประสานขอการสนับสนุนและร่วมกันจัดบริการสาธารณะเพราะมีความจำเป็นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากบริการของภาครัฐที่เห็นได้ชัดและประชาชนทุกคนได้รับก็คือ บริการสาธารณะ (สมิต สัจฉกร. 2553 : 45)

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งที่นำเสนอแผนนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อสร้างและยืนยันแผนนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมและความต้องการของท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

### คำถามในการวิจัย

1. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นอย่างไร
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นอย่างไร
3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยปัจจัยใด
4. รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีลักษณะเป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## สมมติฐานการวิจัย

พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวของเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์การ นโยบายขององค์การ โครงสร้างองค์การ การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ทรัพยากร การบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขั้นตอนและเนื้อหาการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ คือ

1.1 ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เข้ามาใช้ในการทำวิจัยด้วยหลักการผสมผสานวิธี (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2550 : 7) กล่าวคือ ทำการวิจัยเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ได้โครงสร้างในภาพกว้างของชุดตัวแปรที่ส่งผลต่อกัน จากนั้นจึงใช้การวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับเจาะลึกในประเด็นที่น่าสนใจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการนำข้อมูลไปสู่การวิเคราะห์เพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้



### 1.1.1 วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

#### 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล ระดับ

พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการ บริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์การ นโยบายขององค์การ โครงสร้างองค์การ การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ทรัพยากรการบริหาร จัดการ สมรรถนะขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 758 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2557) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์จำนวนตัวอย่างที่นำมาศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์สมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ไม่ควรมีน้อยกว่า 20 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร (Anderson and Gerbing, 1984 : 236 ; อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 54 และ สุภมาส อังสุโชติ และคณะ. 2551 : 25-26) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 14 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีไม่น้อยกว่า 280 เทศบาลตำบล ซึ่งเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลจำนวน 280 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significant .05) และใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นหรือการวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) โดยโปรแกรม (LISREL) (Joreskog, Karl G. and Sorbom. 1998 : 70) เพื่อวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural Relationship : LISREL)

#### 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Samples) ดังนี้

##### 2.1) ประชากร การวิจัยครั้งนี้มีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)

เป็นองค์การ ประชากร หมายถึง เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 758 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2557)

2.2) กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์จำนวนตัวอย่างที่นำมาศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงไม่ควรน้อยกว่า 20 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร (Anderson and Gerbing. 1984 : 236 ; อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 54 และ สุภมาส องสุโชติ และคณะ. 2551 : 25-26) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 14 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีไม่น้อยกว่า 280 เทศบาลตำบล ซึ่งเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลจำนวน 280 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

2.3) ผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นเทศบาลตำบล แต่ในการให้ข้อมูลของหน่วยตัวอย่างเทศบาลตำบลจะใช้บุคคลซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบล และตัวแทนฝ่ายประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นผู้ให้ข้อมูลของเทศบาลตำบล แห่งละ 10 คน ประกอบด้วย 1) ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 1 คน 2) ตัวแทนฝ่ายสภา จำนวน 3 คน 3) ตัวแทนหัวหน้าสำนักงาน จำนวน 3 คน และ 4) ตัวแทนฝ่ายประชาชน จำนวน 3 คน

### 3) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารงานวิจัยเพื่อคัดเลือกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ได้สังเคราะห์ จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) หรือตัวแปรภายนอก ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) 7 ตัวแปร ได้แก่

- 3.1.1) พัฒนาการทางการเมือง
- 3.1.2) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ
- 3.1.3) ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม
- 3.1.4) การขยายตัวทางเทคโนโลยี
- 3.1.5) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน
- 3.1.6) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง
- 3.1.7) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

3.2) ตัวแปรคั่นกลาง หรือตัวแปรภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์ และปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ตัวแปร คือ

- 3.2.1) วัฒนธรรมองค์กร
- 3.2.2) นโยบายขององค์กร
- 3.2.3) โครงสร้างองค์กร
- 3.2.4) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร
- 3.2.5) ทรัพยากรการบริหารจัดการ
- 3.2.6) สมรรถนะขององค์กร
- 3.2.7) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3.3) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) หรือตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์ คือ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามมิติยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

- 3.3.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 3.3.2) ด้านเศรษฐกิจ
- 3.3.3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- 3.3.4) ด้านการศึกษาและสาธารณสุข
- 3.3.5) ด้านการเมืองการบริหาร
- 3.3.6) ด้านการพัฒนาสังคม
- 3.3.7) ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี

#### 1.1.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการดำเนินงาน และโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น ตัวแทนฝ่ายสภาท้องถิ่น ตัวแทนหัวหน้าสำนักงานเทศบาล และตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมี

โครงสร้าง (Structure In-depth Interview) วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

## 2) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1) ตัวแปรอิสระ มี 1 ตัว คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2) ตัวแปรตาม คือ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.1.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาสาระของการศึกษาในขณะนี้ เป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1) พัฒนาการทางการเมือง โดยจากการสังเคราะห์ปัจจัยพัฒนาทางการเมือง ตามแนวคิดของ (Huntington, Samuel P. 1965 : 123) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาทางการเมืองนั้นมี 6 แนวคิดใหญ่ ๆ ที่มีลักษณะร่วมกันทั้ง 3 ประการ คือ 1) ความทันสมัยทางการเมือง 2) การสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง 3) การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง 4) การพัฒนาความสามารถของระบบการเมืองที่จะสร้างเสริมการพัฒนาสังคม 5) การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 6) ความทันสมัยทางการเมืองและการสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง

2) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth Theories) ของ (Charles I. Jones. 2001 : 375 ; อ้างถึงใน บุษกร ปะภิระเนย์. 2550 : 67-80) ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ วิธีการคำนวณหาระดับศักยภาพการผลิตของประเทศ และกรอบแนวคิดทฤษฎีว่าด้วยนโยบายการคลัง เพราะว่าในปัจจุบันการคำนึงถึงเศรษฐกิจเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าประชาชนมีสภาพเศรษฐกิจดี เศรษฐกิจประเทศก็จะดีขึ้นด้วย

3) ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม โดยสังเคราะห์กรอบความคิดในการศึกษาความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมของ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2551 : 5-11) ได้กล่าวถึงกรอบความคิดในการศึกษาความเจริญทางด้านสังคมและด้านวัฒนธรรม โดยอาศัยกรอบความคิดใหญ่เรื่องโครงสร้างสังคมที่แยกองค์ประกอบเป็น 2 ส่วน คือ องค์การสังคม และสถาบันทางสังคม

4) การขยายตัวทางเทคโนโลยี โดยสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขยายตัวทางเทคโนโลยีของกลุ่มนีโอคลาสสิก ตามแนวคิดของ (Robert Solow. 2000 : 67)

เพราะเชื่อว่าเศรษฐกิจจะขยายตัวในอัตราสูง เพราะผลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การขยายตัวของการคมนาคมและตลาดสินค้า จึงเกิดความเชื่อโดยทั่วไปว่าความเจริญเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้โดยไม่มีสิ้นสุดเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โอกาสในการลงทุนไม่มีขอบเขตจำกัด รายได้จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

5) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน โดยสังเคราะห์แนวคิดของ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล, 2552 : 144-147) ที่มีความเห็นว่าโดยทฤษฎีแล้ว การเมืองภาคประชาชน คือ การมีส่วนร่วมของพลเมือง ซึ่งครอบคลุมทั้งการเคลื่อนไหวของสาธารณชนทั่วไป ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือกิจการสาธารณะ และการเคลื่อนไหวของประชาชนเฉพาะกลุ่มเพื่อแสดงสิทธิในการดำเนินชีวิตของตนเอง หรือเพื่อยับยั้งการกระทำของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพวกเขา

6) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง โดยสังเคราะห์แนวคิด การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลางจากแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2560) ของ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556 : 4-15) เป็นแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในแต่ละภารกิจในการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยอาศัยแนวคิดของ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2552 : 87-89) ที่ชี้ให้เห็นประเด็นที่สำคัญว่า การสนับสนุนจากราชการส่วนภูมิภาคเป็นไปในลักษณะของการควบคุม กำกับดูแล สนับสนุนการดำเนินงาน และการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้รัฐสามารถกำกับ ควบคุม ท้องถิ่นต่าง ๆ ได้โดยอาศัยหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค

8) วัฒนธรรมองค์การ โดยประยุกต์มาจากแนวคิดของนักวิชาการ 6 คน คือ Harrison (1972) ; Charles (1979) ; Handy (1981) ; Cameron and Quinn (1999) ; Denison (2000) และ Daft (2008) ซึ่งตัวแปรปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานในองค์การที่เหมาะสมกับองค์การรูปแบบเทศบาลตำบล จึงประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร คือ 1) วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการปรับตัว 2) วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการมีส่วนร่วม และ 3) วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นพันธกิจ

9) นโยบายขององค์การ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในเรื่องของแนวทางกระบวนการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) ของ

(Hogwood and Gunn. 1984 : 209-218) ที่สอดคล้องกับกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติตามภารกิจของเทศบาลตำบล

10) โครงสร้างองค์การ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในเรื่องการออกแบบโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผลของ (Mintzberg. 1979 : 216-297) ที่ประกอบด้วยเกณฑ์ 2 ประการ คือ 1) โครงสร้างที่เหมาะสมสอดคล้องกันระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ขณะนั้น (Contingency Factors) และ 2) โครงสร้างที่มีประสิทธิผลย่อมต้องการความคงที่ภายในระหว่างองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรในการออกแบบขององค์การ

11) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การตามแนวคิดของ (Thompson. 2010 : 15-18) ที่ให้ความสำคัญกับระบบความสัมพันธ์และพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ

12) ทฤษฎีการบริหารจัดการ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แนวคิดของ (Samuel and Samuel. 2009 : 42 ; Simon. 1997 : 7 ; and Greenwood and others. 1988 : 12) รวมเรียกว่า 7M's และได้้นำแนวคิดของ (ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2553 : 76) ที่กล่าวว่า ในการพิจารณาเรื่องทรัพยากรทางการบริหารจัดการควรพิจารณาปัจจัยในเรื่องของเวลา (Time) ควบคู่กันไปด้วยมาร่วมกำหนดเป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการ

13) สมรรถนะขององค์การ โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ (Almond and Powell. 1996 : 190-203) ที่ได้เสนอแนวคิดระบบในมุมมอง โครงสร้าง-หน้าที่ (Structure - Function) ที่เรียกวิธีการศึกษาของเขาว่า The Functional Approach to Comparative Politics

14) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทำการศึกษาความสามารถของผู้นำในการกระตุ้นจิตใจสมาชิกในองค์การ และผลักดันให้สมาชิกในองค์การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ ตามแนวคิดของ (Northouse. 2007 : 45)

1.2 ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2.1 เพื่อสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบจำลองในการพิจารณา โดยวิธีการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) อ้างอิงการสร้างแนวทางพัฒนาโดยอาศัยกรอบแนวคิดของ (สัญญา เคนาภูมิ. 2559 : 45) จำนวน 24 คน กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้เชี่ยวชาญใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ตัวแทนนักวิชาการทางการบริหารจัดการ ตัวแทนข้าราชการส่วนกลาง

ตัวแทนข้าราชการส่วนภูมิภาค ตัวแทนนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัด ตัวแทนนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นระดับอำเภอ ตัวแทนภาคประชาชน ตัวแทนนายกเทศมนตรี ตัวแทนสมาชิกสภาท้องถิ่น ตัวแทนปลัดเทศบาล และตัวแทนพนักงานเทศบาล เทศบาล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 คือ แบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) จึงมีการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญรวมจำนวน 3 รอบ เป็นแบบสอบถามปลายปิดในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามเทคนิคเดลฟาย (The Delphi Technique) และวนซ้ำจนได้ผลสรุปจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 : 24) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งจะพิจารณาผลจากค่ามัธยฐาน ฐานนิยม หรือพิสัยระหว่างควอไทล์ หรือค่า IR (Interquartile Range)

1.2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาสาระของการศึกษาในระบอบนี้ เป็น  
 แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่เป้าหมาย ในการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 758 แห่ง

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษา รวม 1 ปี 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

## นิยามศัพท์เฉพาะ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาอำเภอ

แนวนโยบาย หมายถึง รูปแบบหรือแนวทางกว้าง ๆ ที่รัฐจะกระทำหรือไม่กระทำในอนาคต ซึ่งเป็นกฎหมาย มีเป้าหมาย มีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีกรอบแนวทางในการปฏิบัติ

เพื่อส่วนรวมหรือเพื่อผลประโยชน์ของประชาชน นโยบายจะไม่บอกวิธีการที่ละเอียดมีแต่แนวทางแต่ตัวนโยบายจะสื่อให้เห็นเจตนารมณ์หรือเป้าหมายที่อยากจะได้

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลตำบลได้จัดทำขึ้นเพื่อให้การบริการแก่ประชาชน โดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะนั้น ๆ โดยจะมุ่งศึกษาเฉพาะการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลที่ได้รับการถ่ายโอนภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การกิจการดำเนินงานเพื่อให้การคมนาคมภายในตำบลมีความสะดวกและปลอดภัย เพื่อให้มีน้ำอุปโภคบริโภคสะอาดได้มาตรฐาน เพื่อให้มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างทั่วถึง เพื่อให้มีสถานที่ดำเนินงานกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ในตำบล และเพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ได้มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี
2. ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การกิจการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนมีงานทำ สามารถสร้างรายได้ ช่วยเหลือตนเองและครอบครัวได้ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีการรวมกลุ่มในการทำงาน สร้างเครือข่ายเพื่อเพิ่มรายได้ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ลดรายจ่ายที่ฟุ่มเฟือยดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นที่รู้จักสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม หมายถึง การกิจการดำเนินงาน เพื่อดูแลรักษาแหล่งน้ำตามธรรมชาติให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ เพื่อให้เทศบาลตำบลปลอดจากมลพิษ เพื่อให้สภาพแวดล้อมมีความสะอาดสวยงาม เพื่อป้องกันปัญหาน้ำเสีย และเพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วม
4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข หมายถึง การกิจการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดี เพื่อป้องกันและควบคุมโรคต่าง ๆ เพื่อรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบ้านเมือง ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของ อสม. และสาธารณสุขตำบล และชมรมส่งเสริมสุขภาพ สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อยารักษาโรค เวชภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ สนับสนุนการบำบัดและรักษาผู้ติดยาเสพติด ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยและโภชนาการที่ถูกต้อง จัดให้มีการป้องกัน ตรวจสอบ และรักษาโรคต่าง ๆ และส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ



5. ด้านการเมืองการบริหาร หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การจัดการปัญหาของท้องถิ่น โดย “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ” เพื่อให้การบริหารจัดการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อให้เทศบาลตำบล เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานต่าง ๆ ในชุมชน และเป็นตัวกลางในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐกับประชาชน

6. ด้านการพัฒนาสังคม หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว และชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตในชุมชน เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพล ภายในพื้นที่และประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อช่วยเหลือเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รวมไปถึงประชาชนทั่วไปซึ่งด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการรวมกลุ่มกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรในชุมชน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อป้องกันปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะ และเพื่อจัดการปัญหาที่ดินรกร้างว่างเปล่า ชาติการดูแล

7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี หมายถึง ภารกิจ การดำเนินงานเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้วัดเป็นศูนย์กลางของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณธรรมและจริยธรรม ส่งเสริมพระพุทธศาสนา ให้เจริญรุ่งเรือง โดยการดูแล รักษาสถานที่สำคัญทางศาสนา รณรงค์ให้เด็ก เยาวชน หรือประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา พัฒนาวัดหรือ ศาสนสถานในเทศบาลตำบล สนับสนุนงบประมาณจัดกิจกรรมส่งเสริมการศาสนา และอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น

พัฒนาการทางการเมือง หมายถึง เรื่องของความมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เป็นระเบียบของการพัฒนาระบบบริหารและกฎหมาย การวิเคราะห์ปัจจัยทางการเมือง เป็นการวิเคราะห์นโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของภาครัฐ ที่น่าจะมีผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กฎระเบียบ และข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น และเสถียรภาพทางการเมืองภายในประเทศ

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หมายถึง การขยายกำลังการผลิตสินค้าและบริการในระยะยาว โดยการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของทรัพยากร ปัจจัยการผลิตและประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งมีผลทำให้ผลผลิตของเศรษฐกิจโดยรวมและต่อบุคคลเพิ่มสูงขึ้น

ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของคนหรือกลุ่มที่อยู่ร่วมกัน โดยมีวัฒนธรรมหรือระเบียบแบบแผนในการดำเนินชีวิตเป็นของตนเองในสังคมนั้น ๆ มีวิถีชีวิตหรือแผนการดำเนินชีวิตของกลุ่มคนหรือสังคมหนึ่งที่สมาชิกในสังคมยอมรับและประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมที่รูปธรรมและนามธรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น

การขยายตัวทางเทคโนโลยี หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการบริหารงานขององค์กรในนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการบริหารงาน การเพิ่มการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของประชาชน ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย และการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถ

แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน หมายถึง บทบาทของภาคประชาชนที่สามารถจะใช้กลไกในทางกฎหมายในการเคลื่อนไหวและช่วยกันผลักดันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการเคลื่อนไหวของประชาชนเพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะโดยตรง โดยไม่ผ่านทางตัวแทนของพรรคการเมือง หรือหน่วยงานราชการ การเมืองภาคประชาชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมทางการเมืองเพื่อนำไปสู่การมีหรือการสร้างสิ่งที่ตั้งอยู่บนความถูกต้องชอบธรรม และเป็นธรรม

การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง หมายถึง การได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนรวมของชาติ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศและการกินดีอยู่ดีของประชาชนในชาติ รวมทั้งนโยบายด้านการเงินการคลังของประเทศ นอกจากนี้ ยังควบคุมส่วนภูมิภาคและกำกับดูแลส่วนท้องถิ่น สำหรับหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หมายถึง การได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากจังหวัดและอำเภอ จังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา รับนโยบายและคำสั่งจากส่วนกลาง ส่วนอำเภอเป็นหน่วยที่รองจากจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบงานของอำเภอแต่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล นายอำเภอเป็นหัวหน้าบังคับบัญชา สำหรับหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด นายอำเภอ และสำนักงานท้องถิ่นอำเภอ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กระบวนการรับรู้ถึงแบบแผนทางความคิดซึ่งมีค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่มีการพัฒนาภายในองค์กร และนำมาใช้เป็นข้อบัญญัติขององค์กรที่เหมาะสม ยอมรับ และประพฤติปฏิบัติ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศ และสิ่งที่ปฏิบัติจนเป็นนิสัย ซึ่งองค์การพัฒนาขึ้นมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จนเป็นแบบแผนที่ทุกคนในองค์กรยอมรับ และยึดถือร่วมกัน

นโยบายขององค์กร หมายถึง แนวทางการบริหารงานที่ทางองค์กรได้เลือกไว้และนำไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยการแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตัวนโยบายให้ออกมาในรูปของแผนงาน โครงการ หรือแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงานของแต่ละองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

โครงสร้างองค์กร หมายถึง การออกแบบองค์กรที่เกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสาร วิธีการแบ่งงาน การกำหนดความร่วมมือภายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ที่ระบุถึงกลไกการประสานงาน รูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ และอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกัน และกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร โครงสร้างขององค์กรประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ภาระหน้าที่ การแบ่งงานกันทำการบังคับบัญชา ช่วงของการควบคุม และเอกภาพการบังคับบัญชา

การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร หมายถึง การบริหาร การจัดสรรทรัพยากร ความรู้ ความสามารถ เทคโนโลยี การประสานงาน และวิธีการบริหารจัดการ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขององค์กร เทคโนโลยีฐานข้อมูล และเทคโนโลยีการสื่อสาร มาใช้ในการปฏิบัติงานและการพึ่งพากันของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์กร

ทรัพยากรการบริหารจัดการ หมายถึง หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงานและสนับสนุนในการดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาใช้สนับสนุนในการบริหารงาน และดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านแรงจูงใจที่เกิดจากการประพฤติดนเป็นแบบอย่างของผู้นำ การสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตาม การกระตุ้น

ศักยภาพและความสามารถที่มีอยู่ในตัวผู้ตาม การตระหนักถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล และการดูแลผู้ตามอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาศักยภาพของผู้ตามให้เหมาะสมตามรายบุคคล ซึ่งพฤติกรรมผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อผู้ตามทางด้านค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ จริยธรรม รวมไปถึงด้านการประพฤติปฏิบัติ ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจภายในตนเองเพิ่มสูงขึ้นในด้านความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จ

เทศบาลตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล และการคลังท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตน การวิจัยนี้ หมายถึง เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 758 แห่ง

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในภาพกว้างและในเชิงลึกของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อให้องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำแนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไปประยุกต์ใช้
2. ประโยชน์ในทางวิชาการ เป็นการเพิ่มองค์ความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ในเรื่องของการนำผลของการศึกษาที่ได้ไปสู่การพัฒนา การปรับปรุง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป
3. ประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาต่อ และเพื่อนำ ไปสู่การประยุกต์ใช้ที่เหมาะสม และเพื่อเป็นประโยชน์แก่นักวิชาการ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจต้องการนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดต่อไป

## บทที่ 2

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ
4. บริบทของเทศบาลตำบล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความสำคัญมากที่สุดด้านการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และบทบาทนี้จะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต กระบวนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการอย่างจริงจังมาตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฯ พ.ศ. 2540 ซึ่งบัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ถึง 10 มาตรา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ยืนยันแนวคิดและหลักการกระจายอำนาจนี้ โดยมีบทบัญญัติที่ต้องการเพิ่มพลังและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ อปท. มากขึ้น ไปอีก มาตรา 78 (3) ซึ่งอยู่ในหมวดที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐ บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น บทบัญญัติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า อปท. จะเข้ามามีบทบาทสำคัญ

ในชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นในทุก ๆ ด้านในอนาคต ทั้งในด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา วัฒนธรรมและการจัดการสิ่งแวดล้อม

### 1. หลักการกระจายอำนาจ

รัฐธรรมนูญฯ พ.ศ. 2550 บัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างละเอียดใน หมวด 14 มาตรา 281-290 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ อปท. ส่งเสริมให้ อปท. เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ การกำกับดูแล อปท. ต้องทำเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม อปท. ต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นเพื่อให้ตนเองสามารถจัดบริการสาธารณะ ได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ มาตรา 283 วรรคสาม และวรรคสี่ บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่าง ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับ อปท. และระหว่าง อปท. ด้วยกันเอง และให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นของ อปท. โดยคำนึงถึงความจำเป็นของ อปท. ที่ต้องมีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายในการดำเนินการกิจการตามอำนาจหน้าที่ของตน ตามมาตรา 303 (5) คณะรัฐมนตรีต้องจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่นกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่นตามหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้ภายในสองปีนับแต่วันที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา โดยจะจัดทำเป็นประมวลกฎหมายท้องถิ่นก็ได้

อย่างไรก็ดี การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์และหลักการต่าง ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฯ ยังต้องอาศัยการผลักดันในทั้งระดับนโยบายและกฎหมาย และระดับการปฏิบัติอีกมาก แม้กระบวนการกระจายอำนาจจะมีความก้าวหน้าพอสมควรนับแต่ พ.ศ. 2540 โดยอาศัยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แผนการกระจายอำนาจฯ และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่การถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางไปยัง อปท. ยังไม่เป็นที่ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้วยเหตุผลหลายประการ ที่สำคัญคือ อปท. ยังขาดงบประมาณเพื่อดำเนินภารกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย อปท. หลายแห่งยังไม่มี

พร้อมในการรับถ่ายโอนภารกิจ โดยเฉพาะ อปท. ขนาดเล็กที่มีรายได้น้อยและงบประมาณจำกัด และการถ่ายโอนบุคลากรด้านต่างๆ จากราชการส่วนกลางไปยัง อปท. ยังเป็นไปอย่างล่าช้า ดังคำกล่าวที่ได้ยินจาก อปท. อยู่เสมอว่า “ถ่ายโอนแต่งงาน แต่ไม่ถ่ายโอนเงินและคน” นอกจากนี้ ยังมีความไม่ชัดเจนและปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ เช่น อปท. หลายแห่งกล่าวว่ายังไม่มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องบอกว่าได้ถ่ายโอนภารกิจไปแล้ว เป็นต้น ตัวอย่างต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหา การเพิ่มศักยภาพของ อปท. เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงยังต้องอาศัยการผลักดันนโยบายและกฎหมายที่เอื้ออำนวยให้ อปท. มีอำนาจและมีอิสระในการปฏิบัติภารกิจได้มากขึ้น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่างซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้สอดคล้องกัน คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552 : 23) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจปกครอง หมายถึง วิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรส่วนกลาง เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินงานและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง มีความสอดคล้องกับ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 37) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจคือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง นอกจากนี้มีนักวิชาการชาวต่างประเทศ (Smith, 1985 : 1) ได้กล่าวถึงหลักการกระจายอำนาจปกครองว่า หมายถึง การที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลางยินยอมกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ โดยให้ท้องถิ่นมีหน่วยงานที่เป็นของตนเองทำหน้าที่ในการบริหารงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ และ (Bush, 1991 : 114) กล่าวว่า ความหมายของการกระจายอำนาจนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ความหมาย คือ 1) การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and Boundary Based) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น มีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง และ 2) การกระจาย

อำนาจตามภารกิจ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจกรรม ประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครอง บางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ให้ไป จัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระตามสมควร ซึ่งเป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้าน การเมืองและการบริหาร โดยเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการ ปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนได้ ดังนั้น การกระจายอำนาจสามารถทำให้การ ดำเนินงานของรัฐ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินการ อันเนื่องจากการล่าช้า ในการตัดสินใจจากส่วนกลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง โดยให้ ประชาชนทุกภาคส่วน ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

## 2. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

จากแนวคิด เหตุผลและข้อสนับสนุน ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ รัฐซึ่งได้กล่าวมา ประกอบกับอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิด โอกาสและสนับสนุนให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองใน ระดับหนึ่ง จึงเป็นสาเหตุสนับสนุนให้เกิดการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ขึ้น ซึ่ง (อุทัย หิรัญ โท. 2523 : 2) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจ ให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดย ดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมี เจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการ บริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการ ควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น มีความสอดคล้อง กับ (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2547 : 4-5) อธิบายว่าการปกครอง คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระใน การปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่นซึ่งแนวคิด ดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐ มอบอำนาจปกครองให้องค์กรปกครองอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรปกครองส่วนกลางจัดทำบริการ สาธารณะบางอย่างภายใต้กำกับดูแลของรัฐ นอกจากนี้ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. 2547 : 22) ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้ มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายโดยมีความเป็นอิสระตาม



สมควรไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของส่วนราชการส่วนกลางราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วย  
 คอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการ ไปด้วยความเรียบร้อยหรืออภัย  
 หนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนใน  
 ท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการ  
 ปกครองของส่วนกลางที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ปกครองตนเอง มีความ  
 สอดคล้องกับ (วุฒิสภา ตันไชย. 2547 : 1) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ  
 การปกครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น  
 ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็นของตนเองประการสำคัญขององค์กร  
 ดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจาก  
 ส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง  
 ตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการ  
 เสนอปัญหาตัดสินใจการตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่างไรก็ตาม  
 แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงานแต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ  
 รัฐบาลกลาง โดย (โกวิท พวงงาม. 2550 : 13) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่  
 องค์กรหนึ่งมีพื้นที่อาณาเขตของตนเองมีประชากรและมีรายได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนดโดยมี  
 อำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่  
 ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหาร  
 และปกครองตนเองอาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชุมชน หรือการมีส่วน  
 ร่วมในการบริหารและการปกครองตนเองโดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภา  
 ท้องถิ่นเป็นต้น และ (อุดม ทุม โฆสิต. 2551 : 222 - 223) ได้อธิบายถึงความหมาย และลักษณะ  
 สำคัญของการปกครองท้องถิ่นจากการประมวลแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ซึ่ง  
 สามารถสรุปสาระสำคัญของหลักการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองท้องถิ่น หมายถึง  
 การจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่น การจัดการปกครองดังกล่าวกระทำ  
 โดยการเลือกคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการจัดการปกครองซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชน  
 ดังกล่าว อาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง  
 (เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การ  
 บริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะ  
 ทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตัว ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นที่จะสถาปนาขึ้นเป็นหน่วย  
 ปกครอง ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นหลายประการ คือ มีอาณาเขตและประชาชนของ

ท้องถิ่นที่ชัดเจนจนระบุได้ว่า พื้นที่และประชากรไหนเป็นของท้องถิ่นและอันไหนที่ไม่ใช่ ทั้งเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในเขตการปกครองและประชากรผู้มีสิทธิและหน้าที่ทางการปกครอง ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นจะมีลักษณะจำเพาะ (Uniqueness) ของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของเขตแดน ประชากร ประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนทรัพยากรในท้องถิ่นซึ่งลักษณะเฉพาะของแต่ละท้องถิ่นต้องการวิธีการปกครองที่มีความจำเพาะเจาะจงกับท้องถิ่นนั้น นโยบายปกครองทั่วไป (General Policy) ของรัฐบาลกลางอาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของแต่ละท้องถิ่นเหล่านี้ก็ได้ ดังนั้นการใช้อำนาจของรัฐบาลกลางในท้องถิ่นควรจะได้รับความคิดเห็นชอบในการประยุกต์ปฏิบัติจากท้องถิ่นด้วย มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่นไว้เป็นกรอบปฏิบัติชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน คณะผู้มีอำนาจในการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งรัฐบาลกลางได้เข้าใจตรงกันว่าเรื่องใดที่ท้องถิ่นต้องทำ เรื่องใดสมควรทำ และเรื่องใดไม่สามารถทำได้ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะทางกฎหมาย และมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นนิติบุคคลที่มีอิสระในการทำงานตามขอบเขตหน้าที่ของตนเองได้อย่างเสรี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นก็เลยกลายเป็นรัฐอธิปไตยเสียเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐในที่สุด อำนาจอิสระของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องดำเนินการปกครองโดยอาศัยกรอบ และอาศัยอำนาจที่ได้รับโดยสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายดังกล่าว คือ สิทธิที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นสามารถตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริการตามหน้าที่ และเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับตำบล และข้อบังคับจังหวัด เป็นต้น และสิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคือ อำนาจในการจัดเก็บภาษี กำหนดงบประมาณ และดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังต้องมีความเป็นสถาบันหรือมีองค์กรที่ถาวรรองรับ เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารและดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปกครองตนเอง องค์กรที่เข้ามาทำหน้าที่ปกครองตนเองของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองท้องถิ่น

แบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น) นอกจากนั้นต้องมีสถาบันของพนักงานท้องถิ่นรองรับ เพื่อให้ท้องถิ่นมีผู้ปฏิบัติงานแบบถาวรและเป็นมืออาชีพ ประชาชนในท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตัวเองดีกว่าส่วนกลาง หน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และยังเป็นการศึกษาให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบ และกลไกประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (บุญยั้ง ประทุม. 2551 : 12) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตยซึ่งมีแนวความคิดที่จะให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง รวมทั้งต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือพื้นฐานที่ชัดเจนถูกต้องตามหลักกฎหมายมีการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการบริหารทั้งงานคนและงบประมาณแต่ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

และยังสอดคล้องกับนักวิชาการชาวต่างประเทศ (Holloway. 1951 : 398) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของของชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการจัดตั้งองค์การขึ้นทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ และมีสภาของท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นองค์กรสำคัญขององค์การนี้ สอดคล้องกับ (Robson. 1953 : 574) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรบริหารท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรบริหารท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และเป็นองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรบริหารท้องถิ่นนั่นเอง และนอกจากนี้ (Clark. 1957 : 87-89) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง สอดคล้องกับ (Wit. 1967 : 101-103) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปในหน่วยการบริหารท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการบริหารร่วมกัน รับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วน

ในการบริหารท้องถิ่น ตามแนวความคิดที่ว่าถ้าอำนาจการบริหารมาจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วการบริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลในส่วนกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน และ (Montagu, 1984 : 574) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการบริหารในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้มีหน้าที่บริหาร โดยอิสระและได้รับอำนาจอิสระ ตลอดจนความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่ทั้งนี้การบริหารท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บังคับด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศอยู่ มิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาล

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาลตั้งนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักสำคัญคือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยทั่วไป ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติเพื่อสร้างความมั่นคงขั้นพื้นฐานต่อประชาชน

#### 1. ความหมายของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้ อย่างเด็ดขาด มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้สอดคล้องกัน โดย (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์, 2540 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มี

อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ บังคับนำมาเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ และช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ โดยสอดคล้องกับ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543 : 12) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 577) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกแก่ส่วนรวม และ (ประยูร กาญจนกุล, 2547 : 108) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจการที่ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่กำหนดไว้ คือ บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือการควบคุมของรัฐ บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การจัดระบบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนที่เสียหาย และเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

อย่างไรก็ตาม (สุชุม นवलสกุล, 2551 : 16 – 21) กล่าวว่า การบริการสาธารณะน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจเพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึงการทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของรับบริการเสมอผู้ที่มิหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มี

ประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็  
 เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.  
 2551 : 24) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่า การจะให้การบริการมี  
 ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัว  
 บุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี ความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการ  
 การปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่สภาพที่เหมือนกัน โดยการให้บริการสาธารณะจะ  
 สำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ปทุม มณีโรจน์.  
 2551 : 21) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของ  
 หน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จาก  
 ความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และ  
 ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิด  
 ความพึงพอใจ แนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับ (ถาวร โพธิ์สมบัติ. 2552 : 9) กล่าวว่า การให้  
 บริการสาธารณะ คือ การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชน  
 ในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดย  
 เจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาค้นคว้าหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก  
 3 ประการ คือ 1) เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง  
 เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่  
 ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่  
 สำคัญ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไก  
 จัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม ดังนั้น การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึง  
 ประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่  
 ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่  
 ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วน  
 องค์กรให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์กรที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและ  
 อนามัยให้ดีขึ้น 2) หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้อง  
 บริการประชาชนสาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษา  
 ความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปราม  
 อาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่  
 สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้

แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุนภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ และ

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐ โดยส่วนรวมทั้งระบบ และ (สมิต สัจฉกร. 2553 : 25) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ คือการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่นการบริการจึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีการที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่นการบริการจึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือเช่นเดียวกับการอำนวยความสะดวก เป็นการให้บริการแบบหนึ่งที่สนองต่อความต้องการความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวต่างประเทศ คือ (Duguit. 1928 : 61) ได้ให้คำจำกัดความบริการสาธารณะว่าคือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรองตลอดจนจัดระบบระเบียบและควบคุมเนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิด และพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง โดยให้ความหมายไว้สอดคล้องกันกับ (Jeze. 1928 : 16) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้น ได้ตัดสินใจ

ดำเนินการในขณะนั้นโดยวิธีการของบริการสาธารณะ ส่วนทางด้าน (Millett. 1954 : 45) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ โดยมีความเห็นในทิศทางเดียวกันกับ (Verma. 1986 : 15) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มองปัจจัยนำเข้า (Input) คือหน้าที่ให้บริการ เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริหาร โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลที่จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกจากนี้ (Chapus. 2000 : 35) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยมีองค์ประกอบหลายอย่างสอดคล้องกับ (William and others. 2001 : 86) มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Impacts) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากรความคิดเห็น



(Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่อผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไรส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานดังกล่าว อีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพนับเป็นนโยบายอันสำคัญของท้องถิ่นประการหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ประชาชนมีความนิยมชมชอบ มีความเห็นสอดคล้องในนโยบาย และสนับสนุนผู้บริหารท้องถิ่นอย่างเต็มที่ นอกจากนี้เป็นการดึงเอาประชาชนเข้ามาเป็นพวก อันเป็นการสร้างรากฐานในระบอบประชาธิปไตยในระดับประเทศ

ได้ทั้งในทางการเมืองและการปกครองแล้ว ในขณะที่เดียวกันยังเป็นการลดภาระทางสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และการเมือง ซึ่งรัฐบาลกลางไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ด้วยสภาพท้องถิ่นแต่ละแห่งมีขีดจำกัดและความต้องการไม่เหมือนกัน ดังนั้น การให้ประชาชนผู้อยู่ในท้องถิ่นนั้นเอง ได้มีโอกาสเข้ามาปกครองและบริหารงานของประเทศด้วยตนเอง เพื่อให้การบริการดำเนินไปได้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และตรงตามความประสงค์ของประชาชน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลตำบล ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้การบริการแก่ประชาชน โดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความ สะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะนั้น ๆ

## 2. หลักการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่มักจะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชน โดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ (กุลธนะ ชนาพงศธร. 2542 : 12) กล่าวได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ หลักความ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การ จัดให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่การจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไป อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะ ได้รับ และหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยาก ใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป จากหลักการดังกล่าวนี้หลักการให้บริการ สาธารณะที่ดีย่อมขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 23) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะที่ดีว่าขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ คือ ความพอเพียง

ของการบริการที่มีอยู่ (Availability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วยการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ดึงดูดการเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับกิจการ และการยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย และยังคงคล้องกับแนวคิดของ (วัลลภ ชัยพิพัฒน์, 2546 : 29) กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลายอย่าง คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพอใจ การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจง ขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความเชื่อถือได้ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

จากองค์ประกอบดังกล่าวส่งผลให้องค์การต้องมีการพัฒนาการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการ สาธารณะแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service คือ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน

และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ โดยข้าราชการจะต้องมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่มองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือป้องกันตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น และจากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายควรจะได้รับบริการทุกคน การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้โดยการพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิด

ความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด และการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะสามารถให้บริการได้เร็วขึ้นหนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมก่อนที่จะให้บริการ และการนำไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายในหมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ครบวงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งในลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น ผู้มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการมาติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่มีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายาม

ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วละก็ควรมีการพุดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้อง โดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยสำนักรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

ความสุภาพอ่อนโยน เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขว่า การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ

หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

หลักการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพจำเป็นจากองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดย (ปรีชญา เวสารัชช์. 2551 : 6) ได้จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ขงยุทธ พงษ์สุภาพ. 2551 : 53) กล่าวว่า หลักการให้บริการสาธารณะที่ดีนอกจากจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการแล้ว ยังต้องอาศัยระบบบริการที่มีโครงสร้างเอื้อให้เกิดบริการที่ดีด้วย และยังมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของ (Verma. 1986 : 8) กล่าวว่า หลักการให้บริการสาธารณะที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ เพราะ การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการให้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของ ผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และการยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย โดยที่ (Verma) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการ ให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นตัวกำหนดขอบเขตการพัฒนา การให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมาย การให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการอย่างครบถ้วน มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

### 3.ภารกิจหลักการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 35 กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา 30 และแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ตามมาตรา 30 ของพระราชบัญญัติดังกล่าวนั้น คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบ และนำเสนอรัฐสภาทราบ พร้อมทั้งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 118 ตอนพิเศษ 4 ง วันที่ 18 มกราคม 2544 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐ และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 32 ได้กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ ทั้งนี้โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม



นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 32 (1) ได้กล่าวถึงการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะดังนี้

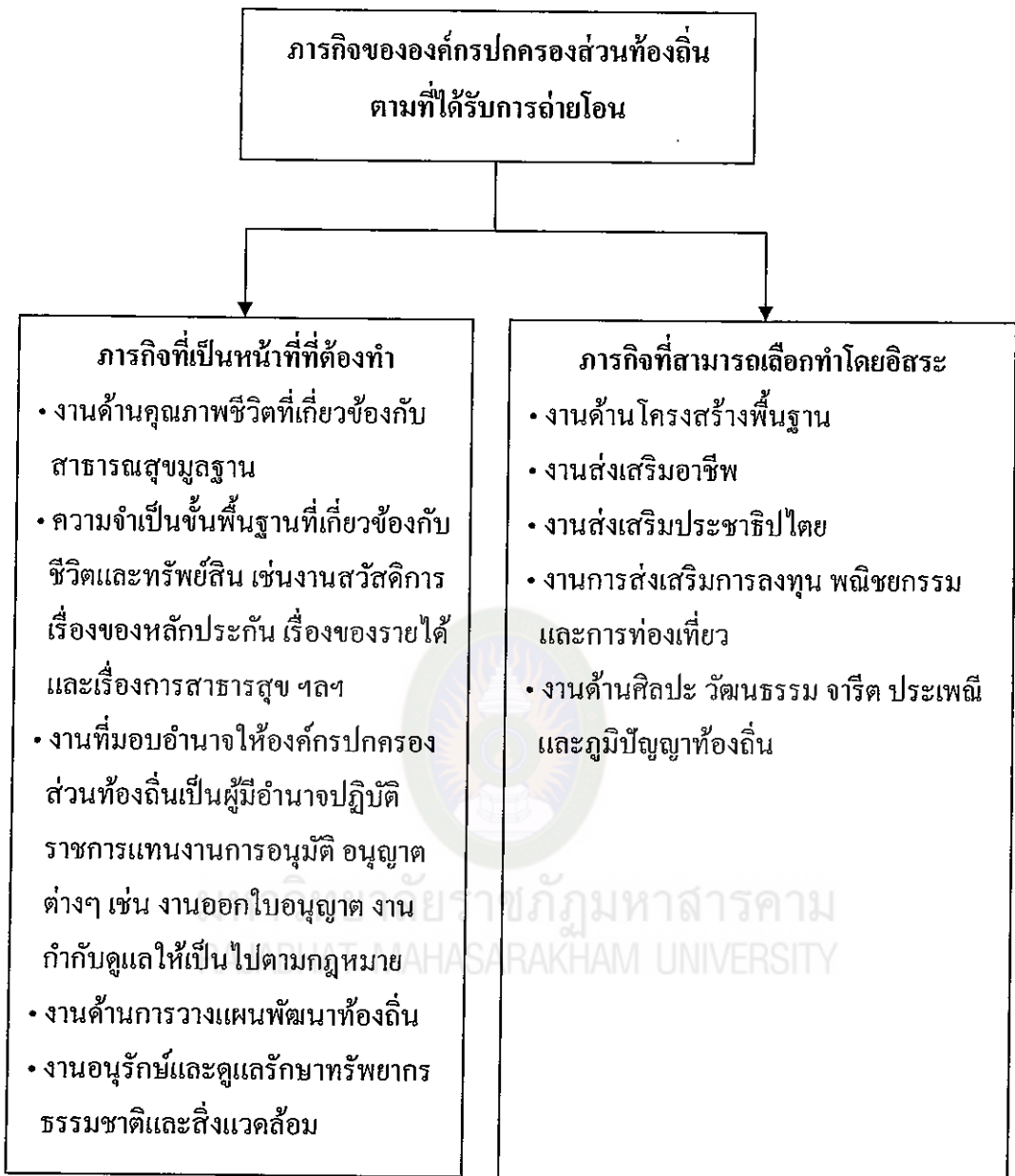
ลักษณะที่ 1 ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเอง คือ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเองเป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่แล้วโดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อีกด้วย และภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสบการณ์เคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

ลักษณะที่ 2 ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับภาครัฐซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ และมีบางส่วนที่ภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้นจึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

ลักษณะที่ 3 ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่ภาครัฐยังคงดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงเป็นภารกิจที่ซ้ำซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไปซึ่งในกรณีเช่นนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุกิจกรรมเป็น 2 ประเภท คือ ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” และประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” โดยมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 32 (1) ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ การคมนาคม และการขนส่ง ได้แก่ ทางบกและทางน้ำ การสาธารณสุขปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ ระบบประปา ชนบท สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีและควบคุมตลาด การฝังเมือง และการควบคุมอาคาร
2. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส การนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ และการศึกษานอกระบบ การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุข การรักษาพยาบาล และการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
3. การจัดระเบียบชุมชน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมประชาธิปไตย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ การวางแผน การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม การท่องเที่ยว และการพัฒนาอุตสาหกรรม
5. การการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ และการดูแลรักษาที่สาธารณะ
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีภารกิจในการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม และดูแลบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ



**แผนภาพที่ 1 ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับบริการถ่ายโอน**  
ที่มา : โกวิทช์ พวงงาม (2552 : 409)

ประเด็นสำคัญของการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจะต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 หน้าที่ของเทศบาลตำบลตามมาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

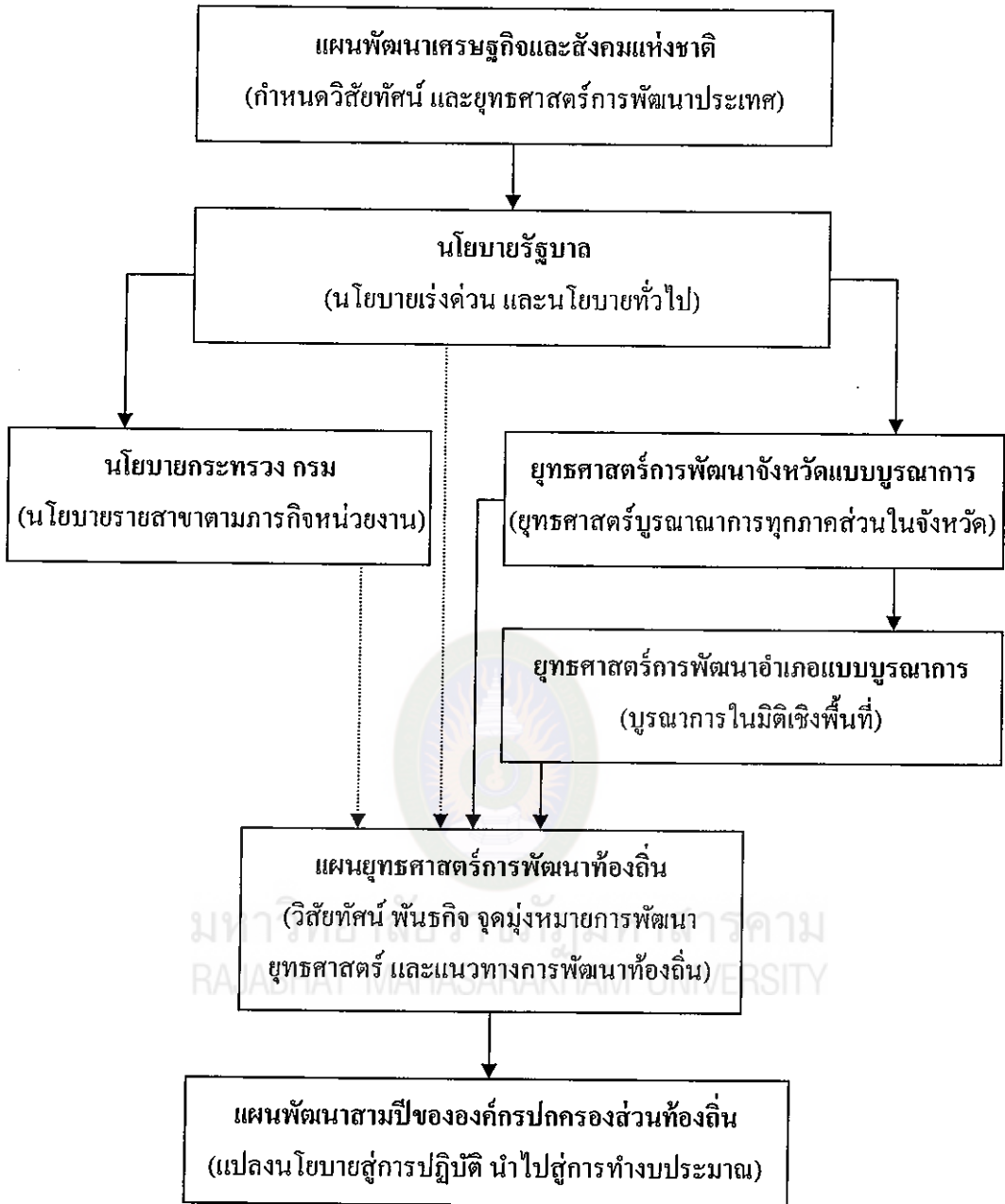
การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

และนอกจากนี้ มาตรา 51 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

จากการเชื่อมโยงความสัมพันธ์แหล่งที่มาของอำนาจหน้าที่และภารกิจที่เทศบาลตำบลจะต้องดำเนินการมีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 บัญญัติให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งนอกจากจะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองแล้วยังมีอำนาจหน้าที่ในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดอีกด้วย เนื่องจากการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมาย กำหนด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีความเป็นอิสระในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและการดำเนินการตามแผน ความเป็นอิสระนั้น ไม่ได้หมายถึงความเป็นอิสระในฐานะเป็น “รัฐอิสระ” แต่เป็นการมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะบางส่วนให้ และยังคงอยู่ในการ กำกับดูแล หรือ ตรวจสอบ โดยรัฐบาลและประชาคมอีกด้วย ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตระหนักว่าแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาระดับต่าง ๆ ได้แก่แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนกระทรวง แผนกรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ซึ่งเป็นแผนระดับชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาจังหวัดในระดับจังหวัด ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและแผนพัฒนาอำเภอในระดับอำเภอ ซึ่งในการกำหนด ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาระดับจังหวัดและอำเภอนั้น ทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาคมจะมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ด้วย ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น และแผนพัฒนาสามปีผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องตระหนักถึงขั้นตอน และกำหนดเวลาของการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา และแผนพัฒนาของทั้งระดับจังหวัดและระดับอำเภอด้วยในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ต้องปรับกระบวนคิด โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิด (ผลลัพธ์) เป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดหางานที่จะทำ (ผลผลิต) รวมทั้งวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ (กระบวนการ) ซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาจัดสรรทรัพยากรการบริหารเพื่อดำเนินการ ได้อย่างเหมาะสม แต่ต้องตัดสินใจด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และผสมผสานหลักการตัดสินใจแบบมีเหตุผล (Rationalism) ประกอบกับหลักการตัดสินใจแบบเพิ่มขึ้น (Instrumentalism) แต่ทั้งนี้ ต้องมุ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาและประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่าง ๆ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่างๆกับแผนพัฒนาท้องถิ่น

ที่มา : สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น (2557 : 25)

ดังนั้น การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล คือ การนำแผน ไปปฏิบัติเป็นการ บ่งบอกถึงการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ฉะนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ จัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดประเภทของ แผนพัฒนาท้องถิ่น ไว้ 2 ประเภท ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

“แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา” หมายความว่า ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาใน อนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดและ แผนพัฒนาอำเภอ

“แผนพัฒนาสามปี” หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการ อันมีลักษณะเป็นการ กำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความ ต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปีโดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็น ประจำทุกปี

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการ พัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอและนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุ และแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับ ศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงไม่ควรมองรอบด้านแต่เพียงเขต พื้นที่การปกครองของตนเองเท่านั้น แต่ต้องมองให้กว้างออกไปครอบคลุมเขตพื้นที่อื่นด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการรับมือ กับการสถานการณ์หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตามมาจากเขตพื้นที่เหล่านั้นอย่างรู้เท่าทันจนทำให้ สามารถใช้ประโยชน์จากสถานการณ์ได้อย่างเต็มที่หรือหาหนทางในการป้องกันอุปสรรคที่ อาจเกิดขึ้นได้ การที่ท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใด จำเป็นต้องมีการกำหนด วิสัยทัศน์ และ แปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสาน แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จึงได้กำหนดให้แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเป็นแผนพัฒนาระยะยาวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละมิติ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์

การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษาและ  
สาธารณสุข ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และ  
ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการ  
บริหารงานท้องถิ่น. 2557 : 25)

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสาน  
แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ  
ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ด้านการเมืองการบริหาร  
ด้านการพัฒนาสังคม และด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการในการจัดทำและ  
ส่งมอบบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลตำบลได้จัดทำขึ้นเพื่อให้การบริการแก่ประชาชน โดยยึด  
เอาผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความ  
สะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะนั้น ๆ โดยจะมุ่งศึกษาเฉพาะ  
การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในมิติของยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบล ตาม  
ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่อให้การคมนาคม  
ภายในตำบลมีความสะดวกและปลอดภัย เพื่อให้มีน้ำอุปโภคบริโภคสะอาดได้มาตรฐาน  
เพื่อให้มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างทั่วถึง เพื่อให้มีสถานที่ดำเนินงานกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ใน  
ตำบล และเพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ได้มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี
2. ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนมีงานทำ  
สามารถสร้างรายได้ ช่วยเหลือตนเองและครอบครัวได้ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความ  
สามารถในการประกอบอาชีพต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีการรวมกลุ่มในการทำงาน สร้าง  
เครือข่ายเพื่อเพิ่มรายได้ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ลดรายจ่ายที่ฟุ่มเฟือยดำเนินชีวิตตามปรัชญา  
เศรษฐกิจพอเพียง และเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นที่รู้จักสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนใน  
พื้นที่
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม หมายถึง ภารกิจการดำเนินงาน  
เพื่อดูแลรักษาแหล่งน้ำตามธรรมชาติให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ เพื่อให้เทศบาลตำบลปลอดจาก



มลพิษ เพื่อให้สภาพแวดล้อมมีความสะอาดสวยงาม เพื่อป้องกันปัญหาน้ำเสีย และเพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วม

4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดี เพื่อป้องกันและควบคุมโรคต่าง ๆ เพื่อรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบ้านเมือง ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของ อสม. และสาธารณสุขตำบล และชมรมส่งเสริมสุขภาพ สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อยารักษาโรค เวชภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ สนับสนุนการบำบัดและรักษาผู้ติดยาเสพติด ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยและโภชนาการที่ถูกต้อง จัดให้มีการป้องกัน ตรวจสอบ และรักษาโรคต่าง ๆ และส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านการเมืองการบริหาร หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การจัดการปัญหาของท้องถิ่น โดย “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ” เพื่อให้การบริหารจัดการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อให้เทศบาลตำบล เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานต่าง ๆ ในชุมชน และเป็นตัวกลางในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐกับประชาชน

6. ด้านการพัฒนาสังคม หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว และชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพล ภายในพื้นที่และประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อช่วยเหลือเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รวมไปถึงประชาชนทั่วไปซึ่งด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการรวมกลุ่มกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรในชุมชน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อป้องกันปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะ และเพื่อจัดการปัญหาที่ดินรกร้างว่างเปล่า ขาดการดูแล

7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี หมายถึง ภารกิจการดำเนินงานเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้วัดเป็นศูนย์กลางของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณธรรมและจริยธรรม ส่งเสริมพระพุทธศาสนา ให้เจริญรุ่งเรืองโดยการดูแล รักษาสถานที่สำคัญทางศาสนา รณรงค์ให้เด็ก เยาวชนในพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา พัฒนาวัดในเทศบาลตำบล สนับสนุนงบประมาณจัดกิจกรรมส่งเสริมศาสนา และอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะมีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร เนื่องจากการบริหารงานขององค์กรในปัจจุบันได้รับผลกระทบอย่างมากจากสภาพแวดล้อม องค์กรอาจประสบความสำเร็จ เจริญเติบโต และก้าวหน้าได้ หากสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบทฤษฎีทางสังคม และปรากฏการณ์ทางสังคมในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอย่างมีนัยสำคัญหลายปัจจัย ดังนี้

### 1. พัฒนาการทางการเมือง

สังคมโลกและสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวางและหลายด้าน ทั้งเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยแต่ละด้านได้ส่งผลกระทบถึงกันเชื่อมโยงกันตลอดเวลา สำหรับด้านการเมืองนั้น ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อสังคมมนุษย์เพราะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันและนัยดังกล่าวส่งผลไปถึงการจัดความสัมพันธ์ทางสังคมและเศรษฐกิจระหว่างคนในสังคมด้วย ดังนั้น การพัฒนาการเมืองจึง เป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการพัฒนาประเทศ

“การพัฒนา” หมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือการปฏิรูปไปสู่สภาพที่ดีกว่าหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และความเจริญก้าวหน้าและการเติบโต “การเมือง” หมายถึง เรื่องราวที่เกี่ยวกับกิจกรรมของมนุษย์ อิทธิพลและผู้มีอิทธิพล การบังคับบัญชาหรือการมีอำนาจเหนือกว่า ผลประโยชน์ส่วนรวม การจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าในสังคม รูปแบบของอำนาจ ความขัดแย้ง และเรื่องราวของรัฐ (จिर โชค วีรสัย. 2542 : 235) และทางด้าน (ชัยอนันต์ สมุทวณิช. 2541 : 98) กล่าวว่าไว้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทางการเมือง (Political Development) มีความสำคัญในการศึกษาการเมืองเปรียบเทียบ เพราะเป็นแนวทางในการวัดระดับความก้าวหน้า และความเสื่อมโทรมทางการเมืองของระบบการเมืองต่าง ๆ แนวความคิดเรื่องการพัฒนาทางการเมืองการพัฒนาทางการเมือง หมายถึง การกระทำขององค์กรทางการเมืองซึ่งการกระทำนั้นส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากความคิดเก่า ๆ ไปสู่ความคิดใหม่ ๆ และความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นนี้ต้องดีกว่าเดิม ดังนั้น องค์กรประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาการเมือง คือ จิตใต้สำนึกของประชาชน และรัฐธรรมนูญ

องค์ประกอบทั้ง 2 นี้ มีความสำคัญต่อการพัฒนาทางการเมืองที่สุด ทั้งนี้เพราะประชาชนภายในรัฐจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนกฎ กติกาทางการเมืองหรือรัฐธรรมนูญได้ ดังนั้น ในการพัฒนาทางการเมืองจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อประชาชนที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองขึ้นมา ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือ ความเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมการเมือง (Political Culture) การจะสร้างจิตสำนึกให้เกิดความเห็นต่อประโยชน์ส่วนรวมจะทำให้การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ให้เกิดความเข้มแข็งขึ้นในสังคมมีเสถียรภาพในทางการเมือง การพัฒนาทางการเมืองของไทยที่ควรจะดำเนินเป็นเมืองแรกคือการสร้างวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตยให้กับประชาชน เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง การดูแลตรวจสอบสถาบันทางการเมือง ตรวจสอบการบริหารราชการ และแสดงความเป็นเจ้าอำนาจอธิปไตยอย่างแท้จริง การจะพัฒนาทางการเมืองจึงต้องเริ่มต้นด้วยการสร้างจิตใต้สำนึกในระบอบประชาธิปไตย โดยการให้การศึกษาและการพัฒนาความคิดนั้นทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่ประชาชน แล้วจึงนำไปสู่การพัฒนาในมิติอื่นๆ เพื่อการพัฒนาการเมืองต่อไป (ลิขิต ธีรเวคิน. 2552 : 2)

พัฒนาการเมือง ได้มีนักรัฐศาสตร์หลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้ (Lucian W. Pye. 1966 : 56 ; อ้างถึงใน สุจิต บุญบงการ. 2547 : 7-8) ได้รวบรวมความหมายของพัฒนาการเมืองที่นักรัฐศาสตร์ให้ไว้ พอสรุปได้ดังนี้ พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการเมืองอันจำเป็นต่อการปรับปรุงและพัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการเมืองในสังคมอุตสาหกรรม พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงการเมืองให้เป็นสมัยใหม่ พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการดำเนินงานของรัฐบาล ซึ่งมีลักษณะที่รัฐบาลมีอำนาจครอบคลุมทั้งประเทศ ประชาชนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยอิทธิพลของลัทธิชาตินิยม และมีความเป็นพลเมืองของรัฐอย่างแท้จริง สถาบันของรัฐจะต้องสามารถดำเนินนโยบายที่สะท้อนให้เห็นถึงลัทธิชาตินิยมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในชาติ พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการพัฒนาระบบบริหารและกฎหมาย พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการระดมประชาชนให้มีส่วนร่วมทางการเมือง พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของความมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เป็นระเบียบ พัฒนาการทางการเมืองเป็นเรื่องของการระดมกำลังและอำนาจ อันหมายถึง ประสิทธิภาพของระบบการเมืองในการทำงาน และพัฒนาการเมืองเป็นเรื่องของลักษณะอันหนึ่งของกระบวนการ เปลี่ยนแปลงทาง

สังคม (Lucian W.Pye. 1966 : 56) ได้สรุปว่า แนวคิดทั้ง 10 ประการนี้ มีจุดร่วมกัน 3 ประเด็น คือ ความเท่าเทียมกัน (Equality) ความสามารถของระบบการเมือง (Capacity) และหลักของทางโลก (Secular)

Huntington, Samuel P. (1965 : 123) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาทางการเมืองเมืองนั้น มี 6 แนวคิดใหญ่ ๆ ที่มีลักษณะร่วมกันทั้ง 3 ประการ คือ 1) ความทันสมัยทางการเมือง 2) การสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง 3) การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง 4) การพัฒนาความสามารถของระบบการเมืองที่จะสร้างเสริมการพัฒนาสังคม 5) การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 6) ความทันสมัยทางการเมืองและการสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง (Huntington. 1965 : 124 ; อ้างถึงใน สุจิต บุญบงการ. 2547 : 10) ได้เสนอความหมายการพัฒนาการเมืองเป็นเรื่องที่แตกต่างไปจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในสมัยใหม่ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองให้เป็นสมัยใหม่เป็นเรื่องของการแบ่งโครงสร้างทางการเมือง ให้มีความแตกต่างซับซ้อนมากขึ้น (Structural Differentiation) เป็นเรื่องของขยายอำนาจการปกครองของรัฐบาลกลางให้ครอบคลุมไปทั่วทุกส่วนในรัฐให้อยู่ภายใต้รัฐบาลเดียวกัน อยู่ภายใต้ระบบกฎหมายอันเดียวกัน (Rationalization of Authority) และเป็นเรื่องของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน แต่การพัฒนาทางการเมืองเป็นเรื่องของการสร้างความเป็นสถาบันให้กับระบบ เพื่อให้ระบบสามารถเปลี่ยนแปลงจากจารีตประเพณีมาสู่ความเป็นสมัยใหม่ได้โดยไม่มีควมวุ่นวายไร้เสถียรภาพ (Huntington. 1965 : 124) ได้เสนอว่าการทำให้ระบบการเมืองสามารถแก้ปัญหาความวุ่นวายอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงให้เป็นสมัยใหม่ได้จะต้องสร้างให้ระบบและสถาบันมีลักษณะของความเป็นสถาบัน (Institutionalization) ด้วย ลักษณะเช่นนี้เท่านั้น ระบบหรือสถาบันทางการเมืองจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถถ่วงดุลการขยายตัวของความร่วมมือทางการเมืองของประชาชนได้อย่างดี (Huntington. 1965 : 124) ได้ชี้แจงว่า การที่สังคมนำกำลังเปลี่ยนแปลงให้เป็นสมัยใหม่ ประสบกับความวุ่นวายใช้กำลังทางการเมืองเพราะการเปลี่ยนแปลงให้เป็นสมัยใหม่ ทำให้คนเราต้องการสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น และความต้องการหรือความคาดหวังของคนในสังคมมักจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วกว่าความสามารถของระบบหรือสถาบันทางการเมืองในการตอบสนอง อันจะทำให้ประชาชนเกิดความผิดหวัง คับข้องใจ และนำไปสู่การเรียกร้องทางการเมืองและการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ถ้าสถาบันทางการเมืองมีความเป็นสถาบันต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองจะเปลี่ยนรูปเป็นการใช้กำลังรุนแรงได้ง่าย

Huntington (1965 : 137 ; อ้างถึงใน ชัยอนันต์ สมุทวณิช. 2541 : 112-113) เห็นว่า การพัฒนาทางการเมือง มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การนำเอาหลักของเหตุผล (Rationalization) มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดกฎหมาย นโยบาย และการตัดสินใจต่าง ๆ 2) บูรณาการแห่งชาติ (National Integration) ได้แก่ การจัดระบบความสัมพันธ์ของระบบย่อย (สถาบัน) ของระบบการเมืองให้มีเอกภาพ 3) การสร้างประชาธิปไตย (Democratization) และ 4) การมีส่วนร่วมทางการเมือง (Participation) โดย (Huntington. 1965 : 137) เน้นความสำคัญของการสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง (Political Institutionalization) ซึ่งหมายถึง การสร้างสถาบันทางการเมืองและระเบียบการต่าง ๆ ที่ใช้เป็นกติกาทางการเมือง สอดคล้องกับแนวคิดของ (Almond, Gabriel A. and Powell, G. Bingham Powell. 1966 : 325) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางการเมืองไว้ว่า การพัฒนาทางการเมืองเป็นกระบวนการสั่งสมการเพิ่มขึ้นของการแบ่งแยกแจกแจงบทบาท (Role Differentiation) ความเป็นอิสระของระบบย่อย (Sub System Autonomy) และการที่ระบบการเมืองปฏิบัติหน้าที่โดยปลอดจากอิทธิพลของสถาบันดั้งเดิม โดยเฉพาะศาสนา (Secularization) โดยเห็นว่า การพัฒนาทางการเมืองเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบการเมือง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจเกิดจากปัจจัยภายนอกสังคม หรือเกิดจากปัจจัยภายใน โดย (Almond, Gabriel A. and Powell, G. Bingham Powell. 1966 : 325) วิเคราะห์ว่า การพัฒนาทางการเมืองจะต้องผ่านขั้นตอนที่สำคัญ 4 ระยะ คือ 1) ระยะของการสร้างรัฐ (State Building) 2) ระยะของการสร้างชาติ (Nation Building) 3) ระยะของการขยายการมีส่วนร่วม (Distribution Expansion) หมายถึง การที่ระบบการเมืองเพิ่มและขยายสิทธิทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม 4) ระยะของการขยายการแจกจ่ายทรัพยากร (Distribution Expansion) ได้แก่ การที่มีการแบ่งปันทรัพยากรให้กระจายไปยังส่วนต่าง ๆ ของสังคมอย่างเป็นธรรม

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาระบบการเมืองให้เป็นประชาธิปไตย มีแนวทางที่สำคัญ คือ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือการพัฒนาโครงสร้างทางการเมืองการปกครองให้เป็นประชาธิปไตย โครงสร้างการเมืองการปกครองจะส่งเสริมการแบ่งโครงสร้างการเมืองให้มีความแตกต่างตามความชำนาญเฉพาะ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ประชาชนสามารถแสดงออกซึ่งการเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย โดยการกำหนดตัวผู้ปกครอง รวมทั้งอำนาจในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบผู้ปกครอง นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสถาบันทางการเมืองเพื่อให้มีการปรับตัว และมีสมรรถนะในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนกระจายอำนาจเพื่อให้ระบบย่อยมีความอิสระในการบริหาร ซึ่งจะสามารถ

รองรับภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาทางการเมืองจึงมีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ เพราะพัฒนาทางการเมืองก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และกระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบปรากฏการณ์ในพื้นที่พบว่า พัฒนาการทางการเมืองส่งผลต่อการกำหนดนโยบายระดับประเทศที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และแผนยุทธศาสตร์ตำบล ตามลำดับ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ปัจจัยพัฒนาทางการเมือง ตามแนวคิดของ (Huntington, Samuel P. 1965 : 123) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาทางการเมืองนั้น มี 6 แนวคิดใหญ่ ๆ ที่มีลักษณะร่วมกันทั้ง 3 ประการ คือ 1) ความทันสมัยทางการเมือง 2) การสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง 3) การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง 4) การพัฒนาความสามารถของระบบการเมืองที่จะสร้างเสริมการพัฒนาสังคม 5) การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 6) ความทันสมัยทางการเมืองและการสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง ซึ่งพัฒนาทางการเมืองก็คือ การเปลี่ยนแปลงชนิดหนึ่งที่เกิดขึ้นในสังคม โดยมีเป้าหมายใด ๆ ที่แน่นอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้อำนาจเพื่อแจกแจงสิ่งที่มีคุณค่าให้กับสมาชิกของสังคมอย่างเป็นธรรมชาติ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พัฒนาการทางการเมือง หมายถึง เรื่องของควมมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เป็นระเบียบของพัฒนาระบบบริหารและกฎหมาย การวิเคราะห์ปัจจัยทางการเมือง เป็นการวิเคราะห์นโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของภาครัฐ ที่น่าจะมีผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กฎระเบียบ และข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น และเสถียรภาพทางการเมืองภายในประเทศ

## 2. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

ในการศึกษาเรื่องการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่นานาประเทศต่างให้ความสำคัญ ซึ่งคนส่วนใหญ่ที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีกว่ารุ่นพ่อแม่และหวังให้รุ่นลูกหลานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หมายถึง การเพิ่มขึ้นในปริมาณของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ (Bryns and Stone. 1995 : 34) ที่ว่าการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth) หมายถึง การขยายตัวของผลผลิตในเชิงปริมาณ (Quantitative Dimensions) คือ ดูจากความสามารถของประเทศในการผลิตสินค้าต่าง ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งวัดได้จากผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเฉลี่ยต่อหัว (Gross Domestic

Product Per Capita) ส่วนการพัฒนาเศรษฐกิจ (Economic Development) นั้น เป็นการกล่าวถึงในเชิงคุณภาพ (Qualitative Dimensions) คือ การดูการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ คุณภาพของสินค้าหรือวิธีการจัดการสินค้า และยังคงคล้องกับ (Greenwald. 1982 : 251) ให้ความหมายของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจไว้ว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ คือ การเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืนในช่วงเวลาหนึ่งในปริมาณสินค้าวัตถุดิบ สินค้าบริการต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจ และ (Rutherford. 1992 : 56) ได้นิยามความหมายของการพัฒนาเศรษฐกิจไว้ว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หมายถึง ผลผลิตของเศรษฐกิจทั้งโดยรวมและต่อบุคคลซึ่งวัดจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติเบื้องต้น และการเพิ่มขึ้นของอุปทานของปัจจัยการผลิตและผลิตภาพของปัจจัยการผลิต

ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth Theories) หรือแบบจำลองการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth Model) เป็นทฤษฎีที่แสดงถึงตัวกำหนดองค์ประกอบในกระบวนการของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ จากการตรวจเอกสารจะพบแนวคิดทางทฤษฎีที่สำคัญซึ่งการวิจัยครั้งนี้อาศัยแนวคิด ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth Theories) ของ (Charles I. Jones. 2001 : 375 ; อ้างถึงใน บุษกร ปะกิระเนย์. 2550 : 67-80) ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ วิธีการคำนวณหาระดับศักยภาพการผลิตของประเทศ และกรอบแนวคิดทฤษฎีว่าด้วยนโยบายการคลังซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

## 2.1 ทฤษฎีการเจริญเติบโตของนักเศรษฐศาสตร์สมัยคลาสสิก (Classic Growth Model)

ทฤษฎีการเจริญเติบโตของนักเศรษฐศาสตร์สมัยคลาสสิก กล่าวถึงผลิตภาพการผลิตหรือผลิตผลต่อหน่วยปัจจัยการผลิต จะเน้นหนัก ไปในรูปของผลิตภาพทุน โดยถือหลัก Capital – Output ratio ซึ่งแสดงถึงอัตราส่วนของทุนที่จะใช้ผลิตผลในการเพิ่มการผลิตขึ้น 1 หน่วยนั้น อัตราส่วนของทุนที่จะใช้ผลิตผลนั้นคงเดิม ผลิตภาพของทุนจะเพิ่มขึ้นได้ในกรณีที่การสะสมทุนเพิ่มขึ้น กล่าวคือทำให้ปริมาณผลิตผลนั้นเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวความคิดของ Adam Smith อย่างไรก็ตามลักษณะของผลิตภาพตามแนวความคิดของ Adam Smith ได้เน้นถึงการแบ่งงานกันทำของแรงงานว่าจะทำให้ผลิตภาพเพิ่มขึ้นและเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต นอกจากนี้ Adam Smith ยังให้ความสนใจเกี่ยวกับมือที่มองไม่เห็น (Invisible Hand) หมายถึง กลไกที่จะช่วยผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจเข้าสู่ดุลยภาพอยู่เสมอ กล่าวคือ หากในระบบเศรษฐกิจขาดแคลนสินค้าชนิดหนึ่งมือที่มอง

ไม่เห็นก็จะผลักดันให้ราคาของสินค้านั้นสูงขึ้น จนกระทั่งความต้องการส่วนเกินหมดไปในทางกลับกันหากสินค้านั้นมีมากเกินไป มือที่มองไม่เห็นก็จะผลักดันทำให้ราคาของสินค้านั้นปรับตัวลดลง ดังนั้น ภาครัฐบาลจึงไม่จำเป็นที่จะต้องเข้ามาแทรกแซงระบบเศรษฐกิจแต่อย่างใด เพราะมีมือที่มองไม่เห็นช่วยทำให้อยู่ ซึ่งเป็นกลไกที่ช่วยกำหนดแนวทางของทรัพยากรไปสู่การผลิตที่มีประสิทธิภาพภายใต้การแข่งขันอย่างเสรีด้วย

ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิกที่เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทฤษฎีนี้ได้แก่ ทฤษฎีของ Adam Smith , David Ricardo and Robert Malthus ซึ่งลักษณะแนวคิดและวิธีการวิเคราะห์ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจนั้น (สุดใจ ทูลพานิชย์กิจ, 2547 : 58-78) ได้ทำการสรุปไว้ว่า ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของสำนักคลาสสิกมีลักษณะแนวคิด และวิธีการวิเคราะห์ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่เหมือนกันอย่างน้อย 6 ประการ คือ

2.1.1 เป็นการวิเคราะห์ศึกษาระบบเศรษฐกิจในเชิงมหภาค หรือเป็นการวิเคราะห์เศรษฐกิจในภาพรวม (Macro-Approach) เกี่ยวกับวิธีหรือแนวทางในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

2.1.2 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ ในเรื่องของการให้ระบบเศรษฐกิจดำเนินไปเองโดยอิสระ (Laissez Faire) ทั้งนี้เพราะเชื่อในการดำรงอยู่ของประสิทธิภาพในตลาดเสรีว่าเป็นไปโดยอัตโนมัติในระบบแข่งขันที่เป็นอิสระจากการแทรกแซงของรัฐบาล และเชื่อในเรื่องของความไม่ขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคล และผลประโยชน์ของสังคมโดยรวม หรือเชื่อในความลงรอยกันของผลประโยชน์ของสังคมว่าจะเกิดขึ้น เพราะการที่ปัจเจกบุคคลแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน เขาได้ช่วยให้สังคมโดยรวม บรรลุถึงการได้ผลประโยชน์สูงสุดในขณะที่เดียวกัน

2.1.3 เน้นการออม (โดยนายทุน เจ้าของที่ดิน) ว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะทำให้การสะสมทุนซึ่งเป็นหัวใจของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นไปได้

2.1.4 เชื่อว่ากำไรจากการลงทุนเป็นแรงจูงใจทำให้เกิดการลงทุนและเชื่อว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมในภาคอุตสาหกรรม มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการลดน้อยถอยลงของผลประโยชน์ (Law of Diminishing Returns) จะเกิดขึ้นในภาคเกษตร เพราะการมีที่ดินจำกัด แต่อาจไม่เกิดขึ้นในภาคอุตสาหกรรม



2.1.5 เชื่อในเรื่องของกฎเหล็กแห่งค่าจ้าง (Iron Law of wage) ซึ่งกล่าวว่า อัตราค่าจ้างโดยธรรมชาติ (Natural Wage Rate) จะอยู่ที่ระดับพอยังชีพ (ในระยะสั้นอัตราค่าจ้างอาจจะไหวตัวขึ้นลง แต่ในที่สุดแล้วจะกลับเข้าสู่ระดับดุลยภาพระยะยาว ณ ระดับพอยังชีพเสมอ)

2.1.6 เชื่อว่าภาวะชะงักงันทางเศรษฐกิจ (Stationary State) เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จุดชะงักงันทางเศรษฐกิจ ระบบเศรษฐกิจจะหยุดชะงัก กระบวนการสะสมทุนจะสะดุดหยุดลงประชาชนไม่เพิ่มกำไรของผู้ประกอบการจะลดลงจนถึงศูนย์ (ได้กำไรปกติ) และอัตราค่าจ้างจะอยู่ในระดับแค่พอยังชีพ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของสำนักคลาสสิก เน้นที่บทบาทของการออม (สะสมทุน) และกำไรในการก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระบบเศรษฐกิจเสรี อย่างไรก็ตาม นักเศรษฐศาสตร์สำนักนี้เชื่อว่า ภาวะการชะงักงันทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ กล่าวคือ เมื่อระบบเศรษฐกิจขยายตัวถึงจุดๆ หนึ่ง กำไรของผู้ประกอบการจะลดลงจนถึงศูนย์กระบวนการสะสมทุนจะสะดุดหยุดลง อัตราค่าจ้างจะลดลงจนถึงระดับแค่พอยังชีพ และประชาชนจะไม่ขยายการผลิตจนกว่าจะมีปัจจัยบางอย่างมากระตุ้นระบบเศรษฐกิจอีกครั้งหนึ่ง

2.2 ทฤษฎีการเจริญเติบโตของนักเศรษฐศาสตร์สมัยนีโอคลาสสิก (Neo-Classical Growth Model)

ทฤษฎีการเจริญเติบโตของนักเศรษฐศาสตร์สมัยนีโอคลาสสิก กล่าวถึงผลิตภาพของทุน โดยพิจารณาจากการลงทุน ซึ่งถูกกำหนด โดยอัตราดอกเบี้ยเปรียบเทียบกับผลที่คาดว่าจะได้จากโครงการลงทุน ถ้าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนยังสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยแล้ว ก็จะเป็นผลดีต่อการลงทุน ทั้งนี้จะต้องกำหนดให้เทคนิคการผลิตคงที่ เมื่อเพิ่มปริมาณการลงทุนมากขึ้นจะทำให้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนลดลงและการลงทุนที่เพิ่มขึ้น จะช่วยให้ผลิตภาพของบุคคลที่อยู่ในวัยทำงานจำนวนที่กำหนดไว้นั้นสูงขึ้นได้ ขณะที่เทคนิควิชาการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ นี้ จะทำให้การลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนสูงขึ้นเรื่อยๆ อันเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศได้ทางหนึ่ง แนวความคิดที่สำคัญของนักเศรษฐศาสตร์กลุ่มนีโอคลาสสิก คือ การแก้ปัญหาความไร้เสถียรภาพ (Instability Problem) ของแนวทางการเจริญเติบโต โดยพยายามกำหนดให้อัตราส่วนทุนต่อผลผลิต Capital – Output Ratio เป็นอัตราส่วนที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของผลผลิตในอัตราที่คงที่ (Constant Return to Scale) และไม่มีควมก้าวหน้าทางเทคนิค ส่วนทุนเป็นปัจจัยที่สามารถปรับตัวได้ ดังนั้นสต็อกทุนอาจ

ปรับให้เข้ากับเทคนิคการผลิตแบบต่าง ๆ เช่น แบบเน้นทุนมากหรือน้อยก็ได้ สำหรับกลไกในการรักษาแนวทางการเจริญเติบโตให้มีเสถียรภาพแบบคลาสสิกใหม่ ได้นำเอาแนวความคิดในเรื่องของผลิตภานำมาอธิบายในเรื่องของอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจว่ามาจากอัตราการเจริญเติบโตของผลิตภานปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ปัจจัยทุน แรงงาน และปัจจัยอื่น ๆ นอกจากนี้

Robert Solow ; (อ้างถึงใน นุชกร ปะกิระเนย์. 2550 : 67-80) ได้พัฒนาทฤษฎีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจขึ้นในปี 1956 โดยการปรับปรุงมาจากทฤษฎีความเจริญเติบโตของฮาร์รอดและโดมาร์ อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีของ (Solow. 1957 : 67) ซึ่งเน้นความสำคัญของการสะสมทุนต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจกับการให้บริการสาธารณะ  
นโยบายการคลังเป็นหนึ่งในเครื่องมือ นโยบายเศรษฐกิจที่สำคัญของไทยในการบริหารจัดการภาวะเศรษฐกิจ ที่ส่งผลกระทบต่อเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคมให้มีความแข็งแกร่งและยั่งยืน โดยการดำเนินการผ่านการจัดการเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและเปลี่ยนแปลงนโยบายสาธารณะมาสู่แผนงาน งาน โครงการในรูปแบบของงบประมาณรายรับและรายจ่ายของรัฐบาลเพื่อสร้างเสถียรภาพของการใช้จ่ายรวมของระบบเศรษฐกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม อาทิเช่น ความเหมาะสมกับกำลังการผลิตที่มีอยู่ เป็นต้น เพราะค่าใช้จ่ายรวมจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการผลิตและการจ้างงานในระบบเศรษฐกิจ ในขณะเดียวกัน สามารถลดปัญหาความผันผวนทางเศรษฐกิจ เช่น ความผันผวนด้านการจ้างงาน ความผันผวนของราคาสินค้า ดังนั้น จะเห็นได้ว่านอกจากนโยบายการคลังจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะสั้นและระยะปานกลางจากการกระตุ้นเศรษฐกิจและพัฒนาการทางสังคม นโยบายการคลังยังสามารถใช้ขับเคลื่อนความสามารถทางการแข่งขันและศักยภาพทางการผลิตของประเทศไทยเพื่อสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจในระยะยาวอีกด้วย โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขออ้างอิงถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือ นโยบายการคลังที่มีผลกระทบต่อขยายตัวและศักยภาพทางเศรษฐกิจของไทย ซึ่งมีผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศภายใต้ 3 บริบทหลักได้แก่ 1) นโยบายภาษีและรายได้ 2) นโยบายรายจ่าย และ 3) คุลการคลัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 นโยบายภาษีและรายได้ เครื่องมือแรกที่รัฐบาลใช้ในการบริหารจัดการรัฐบาลคือการจัดเก็บรายได้และภาษีทั้งในรูปแบบของภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม ภาษีทางตรงคือภาษีที่เก็บบนฐานรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ส่วนภาษีทางอ้อมคือภาษีที่เก็บบนฐานการบริโภค เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มที่เก็บบนฐานการบริโภคทั่วไป และภาษี

สรรพสามิตที่เก็บบนฐานการบริโภคของสินค้าฟุ่มเฟือย ซึ่งรายได้หลักของรัฐบาลคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในงานศึกษาของ (Lucas. 1998 : 231) พบว่า การเก็บภาษีบนฐานของทุนทางกายภาพที่เพิ่มขึ้นแม้ว่าจะส่งผลให้การสะสมทุนทางกายภาพลดลง แต่ผู้ผลิตจะหันไปสะสมแรงงาน (Human Capital) เพื่อทดแทนซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการขยายตัวของเศรษฐกิจในระยะยาว ในงานศึกษาของ (Rebelo. 1991 : 64) พบว่า ผลกระทบของภาษีบนทุนทางกายภาพต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีในการผลิตเป็นหลัก นอกจากนี้ จากการศึกษาของ (Auerbach. 1985 : 98) พบว่า หากคงอัตราภาษีโดยรวมไว้แต่โยกย้ายการเก็บอัตราภาษีรายได้ไปยังอัตราภาษีการบริโภคจะส่งผลลดแรงจูงใจเก็บออมแต่จะส่งผลให้เพิ่มการสะสมทุน การปรับเพิ่มอัตราภาษีอากรขาเข้าและภาษีการค้าระหว่างประเทศอาจส่งผลในแง่ลบต่อความสามารถของประเทศในการนำเข้าและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ซึ่งจะส่งผลในแง่ลบต่อศักยภาพในการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

2.3.2 นโยบายรายจ่าย การใช้จ่ายของรัฐบาลถือเป็นส่วนหนึ่งของผลผลิตมวลรวมของประเทศ (GDP) โดยบทบาทของการใช้จ่ายภาครัฐมีวัตถุประสงค์สำคัญหลายด้าน เพื่อสนับสนุนการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศทั้งในด้านกายภาพและด้านสังคม (Physical and Social Infrastructure) และเพื่อส่งเสริมการกระจายรายได้และการแก้ไขข้อบกพร่องของกลไกตลาด (Market Failure) ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือทางนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล โดยเฉพาะการใช้นโยบายการคลังผ่านการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล ทั้งนี้ รายจ่ายงบประมาณของรัฐบาลสามารถแยกจ่ายในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Classification) ได้ 2 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) รายจ่ายประจำ และ 2) รายจ่ายลงทุน จากการศึกษาของ (Aschauer 1989 : 87) and (Barro. 1990 : 62) พบว่า ผลจากการใช้จ่ายของภาครัฐสนับสนุนการขยายตัวของเศรษฐกิจผ่านการเพิ่มผลผลิตของภาคเอกชน ซึ่งการศึกษาอ้างอิงจากหลักทฤษฎี Endogenous Growth บ่งชี้ว่าการใช้จ่ายภาครัฐทางด้านยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของประเทศหรือบริการจากการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อาทิเช่น ระบบคมนาคมขนส่ง และระบบการสื่อสารนั้นเป็นผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงบวก นอกจากนี้ การใช้จ่ายทางด้านการศึกษา การสร้างแหล่งการเรียนรู้งานอาชีพพื้นฐาน และการพัฒนาคุณภาพของคนซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยทุนหลักของทฤษฎีการขยายตัวระยะยาวจะสร้างผลลัพธ์ในเชิงบวกเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการทฤษฎีของ (IMF. 1995 : 153) ซึ่งแบ่งแยกรูปแบบรายจ่ายภาครัฐ

ออกเป็น 2 รูปแบบได้แก่ 1) รายจ่ายภาครัฐเชิงสร้างสรรค์ (Productive or Growth-inducing Public Expenditures) ได้แก่ รายจ่ายภาครัฐที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงบวกต่อปัจจัยการผลิตและศักยภาพการผลิตของประเทศในระยะยาว และ 2) รายจ่ายภาครัฐเชิงไม่สร้างสรรค์ (Unproductive or Growth-retarding Public Expenditures) ซึ่งเป็นรายจ่ายที่มีได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์เชิงบวกต่อปัจจัยการผลิตและศักยภาพการผลิตของประเทศในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ (Karras, 1994 : 23) and (Tanzi and Schuknecht, 1995 : 72) พบว่า ความสัมพันธ์ของการขยายตัวทางเศรษฐกิจและรายจ่ายภาครัฐมิได้เป็นไปในเชิงบวกเสมอไป โดยกล่าวว่าในการอธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าวต้องคำนึงถึง 3 ปัจจัยได้แก่ 1) รายจ่ายภาครัฐจำเป็นต้องมีการจัดหาเงินทุนซึ่งจะส่งผลในแง่ลบต่อการเก็บออมทรัพยากรภาคเอกชน 2) ในขณะที่รายจ่ายภาครัฐเพิ่มผลผลิตในภาคเอกชนแล้วยังก่อให้เกิดการออมในภาคเอกชนด้วย และ 3) ระดับการทดแทน (Substitutability) ของรายจ่ายภาครัฐกับภาคเอกชนที่ยิ่งเพิ่มมากขึ้นจะยิ่งส่งผลต่อการออมของภาคเอกชนให้ลดลง ดังนั้น ผลกระทบรวมจาก 3 ปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายภาครัฐและการขยายตัวของเศรษฐกิจเป็นบวกไปจนถึงระดับที่สมดุลก่อนที่จะกลายมาเป็นความสัมพันธ์แบบลบ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวได้กลายมาเป็นพื้นฐานในการสนับสนุนเบื้องต้นในการค้นหาระดับของรายจ่ายภาครัฐที่ส่งเสริมการขยายตัวของเศรษฐกิจที่สูงที่สุด (Growth Maximizing Level of Public Expenditure)

2.3.3 ดุลการคลัง (Fiscal Balance) คือ ส่วนต่างระหว่างรายได้และรายจ่ายของรัฐบาล ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (Flow Concept) ซึ่งจะแสดงถึงฐานะการคลังของรัฐบาล และรัฐบาลจำเป็นต้องจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อเป็นการชดเชยการขาดดุลโดยการ Financing กรณีที่รัฐมีการขาดดุลการคลัง ซึ่งการดำเนินนโยบายการคลังแบบอ่อนคลาย (Expansionary Fiscal Policy) หมายถึงการใช้จ่ายของรัฐบาลที่สูงกว่ารายได้ของรัฐบาล ซึ่งมักจะมีเป้าหมายเพื่อการกระตุ้นเศรษฐกิจ และสะท้อนได้จากภาวะดุลการคลังที่ขาดดุล (Deficit) ในทางกลับกัน ในกรณีที่รัฐบาลต้องการชะลอความร้อนแรงของระบบเศรษฐกิจเพื่อรักษาเสถียรภาพเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถดำเนินนโยบายการคลังแบบตึงตัว (Concretionary Fiscal Policy) หมายถึง การที่ใช้จ่ายเงินงบประมาณที่น้อยกว่ารายได้ที่จัดเก็บนอกจากนี้ นโยบายการคลังแบบสมดุล หมายถึง การที่รัฐบาลมีการใช้จ่ายเทียบเท่ากับรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บ เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณมีบทบาททางเศรษฐกิจแบบเป็นกลาง (Neutral Stance) โดยสอดคล้องกับทฤษฎีความสัมพันธ์ของดุลการคลังต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเบื้องต้นระหว่าง

ดุลการคลังที่มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจมหภาคนั้น การวิเคราะห์จำเป็นต้องพิจารณาถึง เม็ดเงินงบประมาณที่เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจอย่างแท้จริง เช่น งบประมาณที่ใช้เป็นค่าตอบแทน บุคลากร งบประมาณที่ใช้จ่ายเพื่อสนับสนุน นโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ โดยที่ การวิเคราะห์ผลกระทบของดุลการคลังต่อระบบเศรษฐกิจจำเป็นต้องแยกธุรกรรมทางการเงิน ของรัฐบาล (Financing) ออกจากบัญชีธุรกรรมอื่นๆ เนื่องจากธุรกรรมทางการเงินนี้มีได้ถือเป็น กิจกรรมที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจที่แท้จริง ทำให้ต้องมีการหักรายการธุรกรรมทางการเงิน เช่น ยอดการชำระคืนต้นเงินกู้ (Principal Repayment) ออกจากรายจ่ายงบประมาณ และรายรับ สุทธิของตัวเงินคลังออกจากดุลบัญชีเงินนอกงบประมาณ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth Theories) ของ (Charles I. Jones. 2001 : 375 ; อ้างถึงใน บุญกร ปะกิระเนย์. 2550 : 67-80) ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ วิธีการคำนวณหาระดับ ศักยภาพการผลิตของประเทศ และกรอบแนวคิดทฤษฎีว่าด้วยนโยบายการคลัง เพราะว่าในปัจจุบันการคำนึงถึงเศรษฐกิจเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าประชาชนมีสภาพเศรษฐกิจดี เศรษฐกิจ ประเทศก็จะดีขึ้นด้วย ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หมายถึง การขยายกำลัง การผลิตสินค้าและบริการในระยะยาวโดยการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของทรัพยากร ปัจจัย การผลิตและประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งมีผลทำให้ผลผลิตของเศรษฐกิจโดยรวมและ ต่อบุคคลเพิ่มสูงขึ้น

### 3. ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม

คนหรือกลุ่มกลุ่มที่อยู่ร่วมกัน มีสมาชิกในอาณาบริเวณเดียวกัน ประกอบด้วย คนทุกเพศ ทุกวัย มีการกระทำซึ่งกันและกัน อาจมีความสัมพันธ์ในหลายรูปแบบและมีความ เกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสัมพันธ์กัน โดยมีวัฒนธรรมหรือระเบียบแบบแผนในการ ดำเนินชีวิตเป็นของตนเองในสังคมนั้นๆ สังคมอาจรวมถึงสิ่งมีชีวิตประเภทอื่นนอกเหนือ จากมนุษย์ได้ เรียกว่า “สังคม”

#### 3.1 ความหมายของความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 ได้ให้ความหมายของของ “สังคม” ว่า คนจำนวนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามระเบียบ กฎเกณฑ์ โดยมี วัตถุประสงค์สำคัญร่วมกัน เช่น สังคมชนบท วงการ หรือสมาคมของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น สังคมชาวบ้านที่เกี่ยวกับการพบปะสังสรรค์หรือชุมนุมชน เช่น วงสังคม งานสังคม โดยมี

ความสอดคล้องกับ (สุตา ภิมย์แก้ว, 2542 : 57) ได้ให้ความหมายของสังคมว่า กลุ่มคนมากกว่าสองคนขึ้นไป มาอยู่รวมกันเป็นระยะเวลานาน ในขอบเขตหรือพื้นที่ที่กำหนด สมาชิกประกอบด้วยคนทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งมีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมีวัฒนธรรมหรือระเบียบแบบแผนในการดำเนินชีวิตเป็นของตนเองและที่สำคัญคือสามารถเลี้ยงตัวเองได้ (Self Sufficient) การเลี้ยงตัวเองของสังคมหนึ่ง ๆ ไม่จำเป็นต้องผลิตทุกสิ่งทุกอย่างที่จำเป็นในการดำรงชีวิต แต่จะหมายความว่า สังคมนั้นต้องมีการจัดการให้สมาชิกได้รับสิ่งที่จำเป็น โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การซื้อขาย หรือการแลกเปลี่ยนกับสังคมอื่น ๆ นอกจากนั้นต้องหาวิธีให้สมาชิกอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข เช่น มีการกำหนดกฎระเบียบของสังคม มีการควบคุมทางสังคมและมีการแบ่งงานการทำงาน และมีการสืบทอดสมาชิกใหม่แทนสมาชิกเก่า ส่วนทางด้าน “วัฒนธรรม” หมายความว่า วิถีชีวิตหรือแผนการดำเนินชีวิตของกลุ่มคนหรือสังคมหนึ่งที่สมาชิกในสังคมยอมรับและประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมที่รูปธรรมและนามธรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551 : 12-24) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรม ไว้ว่า วัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตหรือแผนการดำเนินชีวิตของกลุ่มคนหรือสังคมหนึ่ง การเป็นแบบ (Pattern) ของวัฒนธรรม รวมถึงการบังคับ (Dominate) ให้สมาชิกของสังคมต้องปฏิบัติตาม และ (พวงเพชร สุรัตน์กวีกุล และ เฉลิมมาลัย ราชภัณฑารักษ์, 2548 : 51) ได้สรุปความหมายทางวิชาการสังคมศาสตร์ ของวัฒนธรรม หมายความว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์คิดประดิษฐ์ขึ้นเพื่อช่วยให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในโลก อาจเป็นวัตถุสิ่งของต่างๆที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมทั้งกฎข้อบังคับความประพฤติต่าง ๆ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม จริยธรรม ศาสนา ความเชื่อ ศิลปะหัตถกรรม จะเป็นวัฒนธรรมได้ก็ต่อเมื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมเห็นชอบ ให้การยอมรับและรับไปใช้ร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในความหมายทางวิชาการสังคมศาสตร์ จึงไม่เกี่ยวกับความเจริญงอกงาม หรือสิ่งที่ดีงาม

ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม คือ การเปลี่ยนแปลงระบบของ โครงสร้างทางสังคม ระเบียบของสังคมและความสัมพันธ์ของคนในสังคม พฤติกรรมของคนในสังคม ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ไปสู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผลของการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นไปในทางก้าวหน้า คงที่ หรือถดถอยก็ได้ และการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นได้ในทุกระดับของสังคม และอาจเกิดขึ้นเร็วหรือช้าไม่เท่ากันในสังคมได้ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ (เจลิยา ฤกษ์รุจิพิมล, 2542 : 179-180) ได้ให้ความหมายความเจริญทางสังคมไว้ว่า คือ การเปลี่ยนรูปแบบของโครงสร้างทางสังคม และพฤติกรรมทางสังคม การเปลี่ยนรูปแบบของโครงสร้างทางสังคม การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของพฤติกรรมทางสังคม อาจหมายรวมถึง

การเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณ เช่น การเพิ่มขึ้นหรือการลดลงของปริมาณการหย่าร้าง อัตราการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรส อัตราการย้ายถิ่น อัตราการใช้เครื่องจักรกลในภาคเกษตรกรรม และยังคงครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่เป็นวัตถุและไม่เป็นวัตถุ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอาจเป็นได้ทั้งแง่บวกและแง่ลบ และต้องมีกลุ่มที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบสังคมและกลุ่มที่คัดค้านการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงในสังคมจะเกิดขึ้นเร็วช้าไม่เท่ากันซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางวัตถุจะเปลี่ยนแปลงได้เร็วกว่าวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุการเปลี่ยนแปลงในส่วนหนึ่งของสังคมจะกระทบถึงส่วนอื่น ซึ่งอาจเป็นผลกระทบในทางบวกหรือในทางลบก็ได้ และทางด้าน (จิตรรา วิรุบรินนท์ และ อนุชา ม่วงใหญ่. 2548 : 204) ได้ให้ความหมายความเจริญทางสังคมว่า เป็นการเปลี่ยนโครงสร้างของสังคม เปลี่ยนแปลงระเบียบของสังคม เปลี่ยนแปลงระบบความสัมพันธ์ของสังคม ซึ่งอาจเปรียบเทียบความแตกต่างจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งไปสู่อีกระยะเวลาหนึ่ง ผลการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจดีขึ้นหรือคงเดิม หรือเลวลงก็ได้และผลการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับกลุ่ม สถาบันทางสังคม ชุมชนและประเทศ นอกจากนี้ ความเจริญทางสังคมและการความเจริญทางวัฒนธรรมอาจแยกกันแต่มีความเกี่ยวข้องที่ใกล้ชิด ทั้งนี้จึงยึดความหมายการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในความหมายกว้างที่รวมเอาการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมไว้ด้วย ซึ่ง (สุริชัย หวันแก้ว. 2550 : 156-157) กล่าวว่า วัฒนธรรมสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน อันได้แก่ วัฒนธรรมด้านวัตถุ (Material Culture) หมายถึง สิ่งของเครื่องใช้อันเป็นสิ่งประดิษฐ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น และวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ (Non- Material Culture) หมายถึง ระบบความเชื่อ บรรทัดฐานและสัญลักษณ์ วัฒนธรรมส่วนแรกเป็นวัฒนธรรมที่เป็นรูปธรรม มักสังเกตเห็นได้ง่ายแต่ วัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ จะสังเกตเห็นได้ยากเพราะเป็นนามธรรมและลึกซึ้ง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านนามธรรมเป็นแก่นสารของวัฒนธรรมที่แท้จริง ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ที่มนุษย์ประดิษฐ์และสร้างขึ้นและที่สำคัญคือการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงค่านิยม บรรทัดฐานและระบบสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในสังคมนั้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในแง่สิ่งของเครื่องใช้เกิดขึ้นง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงในเรื่องค่านิยมและสัญลักษณ์ทางสังคมที่ต้องใช้เวลานานและยากกว่า

นอกจากนี้ (สุริชัย หวันแก้ว. 2550 : 156-157) สรุปสาเหตุที่นำมาสู่ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและประชากร (The Physical Environment and Population) 2) เทคโนโลยี (Technology) 3) กระบวนการทางวัฒนธรรม (Cultural Process) 4) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Economic Development) และ

### 5) การขยายตัวของกระแสความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของคนหรือกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกัน โดยมีวัฒนธรรมหรือระเบียบแบบแผนในการดำเนินชีวิตเป็นของตนเองในสังคมนั้น ๆ มีวิถีชีวิตหรือแผนการดำเนินชีวิตของกลุ่มคนหรือสังคมหนึ่งที่สมาชิกในสังคมยอมรับและประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมที่รูปธรรมและนามธรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น

#### 3.2 องค์ประกอบของความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2551 : 5-11) ได้กล่าวถึงกรอบความคิดในการศึกษาความเจริญทางด้านสังคมและด้านวัฒนธรรม โดยอาศัยกรอบความคิดใหญ่เรื่อง โครงสร้างสังคม (Social Structure) ที่แยกองค์ประกอบเป็น 2 ส่วน คือ

##### 3.1.1 องค์การสังคม (Social Organization) ได้แก่

- 1) กลุ่มทางสังคม (Social Group) หมายถึง องค์การสังคมขนาดเล็ก ไม่เกิน 10 คน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดอาจเป็นเพศเดียวกันหรือต่างเพศกันก็ได้
- 2) ครอบครัว (Family) หมายถึง กลุ่มสังคมแต่เป็นกลุ่มสังคมที่สมาชิกของกลุ่มมีสัมพันธ์กันก่อให้เกิดสมาชิกที่มีสายสัมพันธ์ทางสายโลหิต
- 3) ชุมชน (Community) หมายถึง กลุ่มสังคม องค์การสังคม สังคมชนิดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่แห่งใดแห่งหนึ่ง ที่มีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มสังคมและครอบครัว และองค์การสังคมอื่น เช่น ชนชั้น หรือสหจร ต้องมีส่วนใดส่วนหนึ่งตั้งอยู่ในชุมชนนอกจากนั้นยังเป็นที่ตั้งของ โรงเรียน ตลาด ไปรษณีย์ สถานที่ราชการ ฯลฯ
- 4) สหจร (Association) หมายถึง องค์การที่ได้รับการจัดตั้งด้วยความตั้งใจเพื่อปฏิบัติหน้าที่เฉพาะอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง
- 5) ชนชั้น (Social Class) หมายถึง การจัดชนชั้นทางสังคมที่แบ่งคนออกเป็นกลุ่มหรือเป็นชั้นตามสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

##### 3.2.2 สถาบันทางสังคม ( Social Institution) ได้แก่

- 1) สถาบันครอบครัว (Family)
- 2) สถาบันการศึกษา (Education)
- 3) สถาบันศาสนา (Religious)
- 4) สถาบันเศรษฐกิจ (Economic)
- 5) สถาบันการเมือง (Political)



- 6) สถาบันศิลปะและนันทนาการ (Art and Recreation)
- 7) สถาบันอนามัย (Health)
- 8) สถาบันภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication)
- 9) สถาบันคมนาคมขนส่ง (Transportation)
- 10) สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and Technology)

การศึกษาความเจริญด้านสังคม คือ การศึกษาเรื่ององค์การสังคมที่เป็นกลุ่มคนประเภทต่าง ๆ ที่มารวมตัวกันเพื่อประโยชน์หรือทำหน้าที่จำเป็นต่างๆ ในสังคมที่มีขนาดใหญ่พอสมควรจะประกอบด้วยกลุ่มคน 5 ประเภท คือ กลุ่มสังคม ครอบครัว ชนชั้น และสหจรจัดแบ่งโดยเกณฑ์ขนาดและหน้าที่ เพราะกลุ่มแต่ละกลุ่มมีขนาดและหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องทำความเข้าใจและการศึกษาต้องขยายรวมไปถึงองค์ประกอบขององค์การสังคมแต่ละประเภท กล่าวคือ การกระทำระหว่างกันทางสังคม (Social Interaction) ได้แก่ การกระทำกันระหว่างคนอย่างน้อย 2 คนแบบสม่ำเสมอ หน้าที่ (Function) หรือวัตถุประสงค์ขององค์การสังคมนั้น แบบแผนพฤติกรรม (Pattern of Behavior) คือ กฎ ระเบียบ ประเพณี ปฏิบัติขององค์การและองค์ประกอบด้านวัตถุ (Material Component) หากเป็นกรณีครอบครัว องค์ประกอบด้านวัตถุ คือ บ้านที่อยู่อาศัย เครื่องเรือน เสื้อผ้า ฯลฯ

ดังนั้น การศึกษาความเจริญด้านวัฒนธรรม คือ การศึกษาสถาบันทางสังคมแต่ละสังคมที่มีขนาดใหญ่พอสมควรจะมี 10 สถาบัน จึงหมายความว่า วัฒนธรรมแต่ละวัฒนธรรมอาจแบ่งออกเป็น 10 ด้าน เช่น วัฒนธรรมทางครอบครัว วัฒนธรรมทางการศึกษา วัฒนธรรมทางการเมือง เป็นต้น ซึ่งต้องทำความเข้าใจและการศึกษาต้องขยายรวมไปถึงองค์ประกอบของวัฒนธรรมของสถาบันทางสังคมแต่ละประเภท คือ ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) ประกอบด้วย ปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล ภาระหน้าที่ (Function) เป็นภาระหน้าที่เฉพาะของแต่ละสถาบันทางสังคม แบบแผนพฤติกรรม (Pattern of Behavior) ที่ประกอบด้วย ความเชื่อความรู้ ค่านิยม ประเพณี กฎหมาย องค์ประกอบด้านวัตถุ (Material Component) ที่เป็นสิ่งก่อสร้างและเครื่องมือเครื่องใช้

### 3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม

ในการศึกษาความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมมีทฤษฎีที่สามารถนำมาอธิบายความเป็นมาและความเป็นไปของสังคมและวัฒนธรรม ประกอบด้วยทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

#### 3.3.1 ทฤษฎีวิวัฒนาการ (Evolution Theory)

งานวิจัยของอดิวิฒนสิทธิ และคณะ (2545 : 173-174) ได้นำเสนอทฤษฎีวิวัฒนาการ (Evolution Theory) ไว้ว่า เป็นแนวความคิดที่ได้รับความนิยมมาจากทฤษฎีวิวัฒนาการทางชีวภาพของชาร์ลส์ ดาร์วิน โดยนักสังคมศาสตร์ในกลุ่มทฤษฎีวิวัฒนาการ เสนอว่าการเปลี่ยนแปลงของสังคมเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับ โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากขั้นหนึ่ง ไปสู่อีกขั้นหนึ่งในลักษณะที่มีการพัฒนาและก้าวหน้ากว่าขั้นที่ผ่านมา และมีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ จนเกิดเป็นสังคมที่มีความสมบูรณ์

นักสังคมศาสตร์ที่สร้างทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโดยใช้แนวคิดจากทฤษฎีวิวัฒนาการ เช่น Herbert Spencer เสนอว่า วิวัฒนาการของสังคมมนุษย์เป็นระบบสายเดี่ยว ที่ทุกสิ่งทุกอย่างในจักรวาลมีจุดกำเนิดมาจากแหล่งเดียวกันด้วยมารวมตัวกันด้วยระบบสังเคราะห์ ทำให้เกิดการพัฒนาที่ก้าวหน้าและซับซ้อนมากขึ้น การพัฒนาของสังคมจะมีวิวัฒนาการเป็นไปตามกฎของธรรมชาติ กล่าวคือ มนุษย์มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมใหม่ เป็นไปอย่างตึงจะมีชีวิตรอดตลอดไปและนำไปสู่การพัฒนาขั้นต่อไป Robert Redfield เสนอว่าการเปลี่ยนแปลงของสังคมจะเริ่มจากสภาพของสังคมชาวบ้านเป็นไปสู่วิวัฒนาการเมือง แนวคิดในการสร้างทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมแบบสายเดี่ยว ที่เสนอว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมต้องเปลี่ยนผ่านแต่ละขั้นที่กำหนดไว้ ได้รับการแย้งว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมน่าจะมีวิวัฒนาการแบบหลายสาย เพราะแต่ละสังคมมีจุดกำเนิดที่แตกต่างกัน มีรูปแบบของสังคมที่แตกต่างกัน หรือแม้ว่าสังคมที่มีรูปแบบที่เหมือนกันแต่อาจมีสาเหตุการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกัน

3.3.2 ทฤษฎีการสร้างภาวะความทันสมัย (Modernization Theory) (งานวิจัยของอดิวิฒนสิทธิ และคณะ. 2545 : 173-174) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสร้างภาวะความทันสมัย ไว้ว่า ทฤษฎีการสร้างภาวะความทันสมัย มีพื้นฐานมาจากความคิดที่ว่า สังคมทั้งหลายย่อมพัฒนาจากสภาพล้าหลังไปสู่สภาพที่ก้าวหน้าขึ้น โดยมีสังคมยุโรป และอเมริกาเป็นแบบอย่างของสังคมที่ก้าวหน้า ความทันสมัยจึงหมายความว่าความเป็นตะวันตกนั่นเอง ความทันสมัยจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในส่วนต่าง ๆ ของสังคมคือ ระบบเศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา ธรรมเนียมประเพณี และความเชื่อของคนในสังคม

3.3.3 ทฤษฎีความล่าช้าทางวัฒนธรรม (Cultural Lag Theory) หรือทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (จิตรา วีรบุรินทร์ และ อนุชา ม่วงใหญ่. 2548 : 207) สรุปความหมายของทฤษฎีความล่าช้าทางวัฒนธรรมไว้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการเสียสมดุล ดังนั้น ในส่วนที่ล่าช้าจะปรับตัวให้ทันกับส่วนที่ล้ำหน้า William F. Ogburn ให้ข้อ

สังเกตว่าสังคมทั้งหลายมีแนวโน้มที่จะปรับตัวให้โครงสร้างอยู่ในลักษณะที่สมดุล เมื่อความสมดุลนั้นเสียไปเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงในส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนที่ชัดเจนก็จะเกิดขึ้นในส่วนอื่นเพื่อเสริมสร้างความสมดุล ซึ่ง Ogburn ให้ข้อสังเกตว่า วัฒนธรรมทางวัตถุจะล้ำหน้ากว่าวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ และนอกจากนี้ William F. Ogburn ผู้เสนอทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือทฤษฎีความล้ำทางวัฒนธรรม ที่เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมนำไปสู่ความก้าวหน้าของสังคมมนุษย์

3.3.4 ทฤษฎีแห่งการขึ้นลงของสังคม (Rise and Fall Theory) หรือทฤษฎีวัฏจักร (Cyclic Theory) (จิตรา วีรบุรินท์ และ อนุชา ม่วงใหญ่. 2548 : 208) กล่าวถึงทฤษฎีแห่งการขึ้นลงของสังคม มีสมมุติฐานว่า สังคมวัฒนธรรมจะมีความเสื่อมและความเจริญจนถึงที่สุด ซึ่งสังคมทั้งหลายไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน ทฤษฎีนี้ได้เปรียบเทียบความคิดของเขากับการเจริญเติบโตของคนที่เริ่มจากทารก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ วัยชรา และตายลงในที่สุด แต่การดับลงของวัฒนธรรมนั้น เขาเห็นว่าไม่ได้สูญหายไปไหน แต่พยายามปรับปรุงให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ขึ้นมา ทฤษฎีแห่งการขึ้นลงของสังคมนี้ เรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎีวัฏจักรการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมอาจเป็นไปตามทฤษฎีดังกล่าวหรืออาจมีสาเหตุอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง

3.3.5 ทฤษฎีการพึ่งพา (Dependency Theory) (จันงค์ อดิวัฒนสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 174) กล่าวว่าทฤษฎีการพึ่งพาชี้ให้เห็นว่าประเทศที่ก้าวหน้าหรือประเทศที่พัฒนาแล้วมีบทบาทเป็นประเทศศูนย์กลาง และประเทศด้อยพัฒนาตกอยู่ฐานะบริวารที่ต้องพึ่งพิงหรือขึ้นกับประเทศศูนย์กลาง ซึ่งประเทศศูนย์กลางมีบทบาทเหนือประเทศบริวาร โดยการเข้าครอบงำทางเศรษฐกิจด้วยการดึงเอาทรัพยากรวัตถุดิบต่าง ๆ ไปจากประเทศบริวารและเข้าผูกขาดกิจการธุรกิจในประเทศบริวาร โดยมีเงื่อนไขผูกมัดที่ต้องพึ่งพิงประเทศศูนย์กลาง การมีอิทธิพลทางเศรษฐกิจเหนือประเทศบริวาร ทำให้ประเทศบริวารขาดอิสระในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาประเทศ นักธุรกิจ ผู้ประกอบการในประเทศบริวารไม่สามารถประกอบธุรกิจได้โดยเอกเทศเพราะต้องพึ่งพุนและเทคโนโลยีจากประเทศศูนย์กลาง การสะสมทุนในประเทศเกิดได้ยาก การพัฒนาประเทศเป็นไปได้ยากเนื่องจากปัจจัยการผลิตถูกควบคุมโดยประเทศศูนย์กลาง

3.3.6 ทฤษฎีกำหนดทางเศรษฐกิจ (Economic Determinism) โดย (จิตรา วีรบุรินท์ และอนุชา ม่วงใหญ่. 2548 : 207) กล่าวถึงทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับผลงานของ คาร์ล มาร์กซ์ ซึ่งมีความเชื่อพื้นฐานของสังคม คือ ความสัมพันธ์ทางการผลิตระหว่างกลุ่ม

บุคคลต่าง ๆ ในสังคม ความสัมพันธ์ทางการผลิตจะขึ้นอยู่กับสภาพของเทคโนโลยีหรือระบบการผลิตในขณะนั้น สาเหตุทางเศรษฐกิจในความหมายของมาร์กซ์ จึงมีความหมายคลุมเครือ บางครั้งบางคนจะใช้ในความหมายที่แคบ กล่าวคือ หมายถึงระบบการผลิต ( Mode of Production ) ในบางครั้งสังคมก็ใช้ในความหมายที่กว้าง คือ สภาพความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสังคม ระบบการผลิตหรือความสัมพันธ์เป็นพื้นฐานทางวัตถุ (Material Conditions) ของสังคมและเป็นตัวกำหนดการจัดระเบียบของสังคมในด้านอื่น ๆ ทั้งหมด

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ใช้กรอบความคิดในการศึกษาความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมของ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2551 : 5-11) โดยอาศัยกรอบความคิดใหญ่ เรื่อง โครงสร้างสังคมที่แยกองค์ประกอบเป็น 2 ส่วน คือ องค์การสังคม และสถาบันทางสังคม โดยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างภาวะความทันสมัย (Modernization Theory) ซึ่ง (จ้านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์ และคณะ. 2545 : 173-174) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสร้างภาวะความทันสมัย ไว้ว่า ทฤษฎีการสร้างภาวะความทันสมัย มีพื้นฐานมาจากความคิดที่ว่า สังคมทั้งหลาย ย่อมพัฒนาจากสภาพล้าหลัง ไปสู่สภาพที่ก้าวหน้าขึ้น ความทันสมัยจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในส่วนต่าง ๆ ของสังคมคือ ระบบเศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา ธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อของคนในสังคมอยู่ภายใต้การให้บริการสาธารณะ

#### 4. การขยายตัวทางเทคโนโลยี

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายของเทคโนโลยี แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการใช้จ่ายเพื่อการลงทุนด้านการให้บริการสาธารณะ ในรูปของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ตามรายละเอียดของแต่ละทฤษฎี และงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคำว่า “เทคโนโลยี” มาจากคำว่า Techno กับ Logy ซึ่ง Techno มาจากภาษากรีกว่า Techne ซึ่งหมายถึง การนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์เข้ากับการใช้งานด้านอุตสาหกรรม ส่วนคำว่า Logy นั้นมาจากภาษากรีกว่า Logos หมายถึง การศึกษาอย่างมีระบบ และขั้นตอนที่เป็นระบบ เพราะฉะนั้น คำว่า “Technology” หมายถึง การประยุกต์วิทยาศาสตร์เข้ากับการใช้งานด้านอุตสาหกรรม หรืองานด้านปฏิบัติการ โดยมีการศึกษาที่เป็นระบบ ขั้นตอนที่ถูกต้องนอกจากนี้เทคโนโลยียังครอบคลุมถึงการประยุกต์วิทยาศาสตร์เข้ากับการผลิตอื่น ๆ ด้วย เช่น ภาคเกษตรกรรม ภาคขนส่งและภาคบริการ เพื่อให้ครอบคลุมทั้งการผลิตและกระจายผลผลิตนักเศรษฐศาสตร์มักจะให้นิยามของเทคโนโลยีว่า หมายถึงความรู้ซึ่งใช้ในการการผลิต การทำให้ผลผลิตมีคุณค่าเชิงพาณิชย์ และการกระจายสินค้า และบริการ

เทคโนโลยีเป็นตัวจักรที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลง ในแง่ของเศรษฐศาสตร์ได้มีผู้เห็นประโยชน์และปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีตามแนวคิดของ (Barro, R.J. and Sala-I-Martin, Xavier. 1995 : 35) ได้เสนอว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย และการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถ กล่าวคือ ความก้าวหน้าทางเทคนิคจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการลงทุนลงแรงโดยตั้งใจ ซึ่ง Barro, R.J. and Sala-I-Martin, Xavier เห็นว่าเทคโนโลยีเป็นหัวใจสำคัญของเศรษฐกิจที่จะก่อให้เกิดนวัตกรรม คือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและผู้ประกอบการ แนวคิดนี้ได้ นำเอาเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยภายในของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจที่ทำให้ผลผลิตรวมของประเทศเพิ่มขึ้น (Chiang, A.C. 1984 : 67) ได้กล่าวว่าความก้าวหน้าทางเทคนิคการผลิตเกิดจากการเรียนรู้ที่มีมาจากการฝึกฝนหรือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในการผลิตปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และการที่แรงงานมีทักษะมากขึ้นเพื่อที่จะสามารถทำงานกับเครื่องมือเครื่องจักรที่ปรับปรุงให้มีผลิตภาพหรือเทคโนโลยีสูงขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนี้ Chiang ยังเห็นว่ารัฐบาลสามารถมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการลงทุนเพื่อพัฒนาเทคนิคการผลิตได้อีกทางหนึ่งด้วย

Stefan, F and K. Magnus (2000 : 239) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษได้ให้ความเห็นว่า การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับประเทศกำลังพัฒนา ได้แก่ เทคโนโลยีระดับกลาง ซึ่งไม่ค่อยุ่งยากซับซ้อนเพราะเหมาะสมกับความสามารถของแรงงานส่วนใหญ่ของประเทศ แนวความคิดของ Stefan, F and K. Magnus เกี่ยวกับเทคโนโลยีระดับกลาง ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้พลังงานต่ำ มีกลไกง่าย และไม่ซับซ้อน แต่มีคุณภาพในการผลิตสูงกว่าการผลิตแบบพื้นฐาน และเนื่องจากการใช้ต้นทุนในการดำเนินงานต่ำกว่าเทคโนโลยีระดับสูงเป็นจำนวนมาก ย่อมจะกระจายออกไปได้กว้างขวางมากกว่าอีกทั้งเทคโนโลยีและวิธีการก็ง่ายสามารถควบคุมดำเนินการได้โดยคนทั่วไป ซึ่งไม่มีทักษะทางเครื่องจักรกลมาก่อน (Paitoon, W. 1983 : 126) ได้เสนอแนวความคิดในการคัดเลือกเทคโนโลยีชนิดใดชนิดหนึ่ง เพื่อนำมาใช้ในประเทศกำลังพัฒนาได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับประเทศใดประเทศหนึ่งนั้นจะต้องทำการเปรียบเทียบเทคนิคต่าง ๆ ที่มีอยู่เป็นลักษณะที่ใช้ทุนเป็นส่วนใหญ่ หรือแรงงานเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะการเพิ่มเทคโนโลยีในประเทศใดก็ตามจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของเศรษฐกิจ และเนื่องจากขนาดของตลาดส่วนใหญ่ในประเทศกำลังพัฒนามีลักษณะแคบ การเลือกใช้โรงงานที่มีกำลังการผลิตขนาดเล็กจะเหมาะสมกว่า

นอกจากนี้ (Berta, R. and C. Luis. 2004 : 67) ได้เสนอแนวความคิดในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนาว่าปัจจัยสำคัญในการพัฒนาจะขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี และระบบแบบแผนทางสังคมโดยเทคโนโลยีเกิดจากการทำงานร่วมกันระหว่างคนกับเครื่องมือ โดยคนเป็นผู้ใช้เครื่องมือกระบวนการเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นจากทักษะของคน และเครื่องมือที่คนใช้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงเกิดขึ้น โดยการสร้างประดิษฐ์กรรม และการค้นพบของคน ดังนั้น Berta, R. and C. Luis จึงเชื่อว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการพัฒนาเศรษฐกิจคือสิ่งเดียวกัน ถ้าไม่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การพัฒนาเศรษฐกิจก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นผลจากการค้นพบทางวิทยาศาสตร์ การค้นคว้า การทดลอง และนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับกระบวนการผลิตภายในประเทศได้สำเร็จจะต้องอาศัยความสามารถในการนำความรู้ทางเทคโนโลยีจากต่างประเทศมาประยุกต์ใช้กับสภาพในท้องถิ่น เมื่อเวลาผ่านไปจะต้องสามารถศึกษาวิจัยได้ด้วยตนเอง และประเทศกำลังพัฒนาจะต้องสร้างศักยภาพเพื่อส่งเสริมในการเรียนรู้เทคโนโลยีอย่างเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งเป็นก้าวแรกในการนำไปสู่การพึ่งตนเองทางเทคโนโลยี และมีอิทธิพลต่อระบบการให้บริการสาธารณะของประเทศเป็นอย่างมาก

Remy, P. H. (2004 : 5) ได้เสนอแนวคิดว่าการขยายตัวของเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิตมาจากหลายแห่งด้วยกันที่สำคัญ ได้แก่ การเรียนรู้ การประดิษฐ์ และนวัตกรรม หรือการนำสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้การวิจัยและพัฒนา โดยประเด็นสำคัญ คือ การเรียนรู้ที่มาจากเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ การเรียนรู้จากการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้จากการทำงาน หมายถึง การสะสมประสบการณ์โดยผู้ทำงาน ผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการในช่วงการผลิตทำให้สามารถผลิตสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ วิธีนี้ก็จะเรียนรู้และใช้เทคนิคที่ปรับปรุง และเทคนิคที่ก้าวหน้าขึ้น กระบวนการเรียนรู้จากการทำงานนี้ตัวอย่างเช่น เรื่องเกี่ยวกับการแบ่งงานทำ ทำให้แรงงานเกิดความชำนาญ ประหยัดเวลาจากความชำนาญเฉพาะอย่าง และทำให้มีการปรับปรุงเครื่องจักรอุปกรณ์ให้เหมาะกับการทำงานของแรงงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพการผลิตสูงขึ้น แรงงานสามารถปรับปรุงความชำนาญมากขึ้น โดยผ่านความชำนาญเฉพาะอย่างและประสบการณ์ของแรงงาน การสะสมประสบการณ์จากการทำงานจึงเป็นแหล่งสำคัญของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การแนะนำสิ่งประดิษฐ์ และการนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้หรือนวัตกรรม การประดิษฐ์และการนำสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ในการผลิต การนำ สิ่งประดิษฐ์หรือความรู้ใหม่ๆ มาใช้เพื่อการผลิต ไม่ว่าสังคมใดก็ตามย่อมมีผู้ที่

ศักยภาพในการประดิษฐ์ การนำเอาสิ่งประดิษฐ์หรือความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการผลิต และมีผู้ยอมรับความเสี่ยง อย่างไรก็ตามศักยภาพเหล่านี้ขึ้นอยู่กับระดับการพัฒนาของแต่ละประเทศ ประเทศที่ด้อยพัฒนาส่วนใหญ่จะขาดแคลนผู้ประดิษฐ์ ผู้นำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ และขาดแคลนผู้ประกอบการหรือผู้ยอมรับความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ ประเทศพัฒนาแล้ว ส่วนใหญ่มีอุปทานด้านผู้ประดิษฐ์ ผู้นำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการผลิตและมีผู้ประกอบการมาก

ดังนั้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงขึ้นอยู่กับระดับการพัฒนาและในขณะเดียวกันก็มีบทบาทในกระบวนการพัฒนาด้วย (Remy, P. H. 2004 : 8) ได้เน้นบทบาทของผู้ประกอบการและนำความรู้ใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการพัฒนา กล่าวคือ มีการทิ้งช่วงเวลาหรือล่าช้าเกิดขึ้นระหว่างความรู้ใหม่ ๆ ที่ถูกสร้างขึ้นกับการนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับภาคตัดสินใจ จึงต้องอาศัยผู้ประกอบการที่กล้ารับความเสี่ยงและเป็นลักษณะทั่วไปของประเทศด้อยพัฒนาคือ ขาดแคลนผู้ทำการตัดสินใจหรือผู้รับความเสี่ยง และมีบทบาทสำคัญในกระบวนการพัฒนา เทคโนโลยีจากต่างประเทศ สำหรับประเทศกำลังพัฒนาสามารถซื้อความรู้ และเทคโนโลยีจากต่างประเทศได้ และสามารถนำสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ภายในประเทศ นอกจากนี้ โครงการช่วยเหลือทางเทคนิคและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ ก็ได้ทำให้ประเทศกำลังพัฒนา มีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมทัดเทียมกับประเทศพัฒนาแล้วมากขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่าประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่เกิดความแตกต่างขึ้นระหว่างภาคอุตสาหกรรม และภาคการเกษตร ความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบททั้งความเจริญทางเศรษฐกิจ และสังคมที่แตกต่างกันส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีที่มาจากต่างประเทศ ซึ่งมีระดับการพัฒนาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดทวิภาคขึ้น เมืองที่ทันสมัยกับชนบทที่ล้าหลัง หรืออุตสาหกรรมกับภาคเกษตรที่ล้าหลัง ดังนั้น การสั่งซื้อเทคโนโลยีจากต่างประเทศจึงต้องคำนึงถึงว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหมาะสมกับประเทศกำลังพัฒนานั้นมากน้อยเพียงใด โดยต้องตระหนักถึงว่าเทคโนโลยีจากต่างประเทศเหล่านั้นสร้างขึ้นมาเพื่อให้เหมาะกับประเทศพัฒนาแล้ว ซึ่งมีการขาดแคลนแรงงาน มีทุนค่อนข้างมากรายได้ต่อหัวค่อนข้างสูง มีการใช้จ่ายของฟุ่มเฟือยมาก ตรงกันข้ามกับประเทศกำลังพัฒนาซึ่งมีรายได้ต่อหัวต่ำ ประชากรค่อนข้างมาก แรงงานมาก มีความเป็นอยู่พออยู่พอกิน เป็นต้น เทคโนโลยีจึงควรจะเป็นแบบที่เหมาะสมกับประเทศกำลังพัฒนา และการวิจัยและพัฒนา ถือเป็นบ่อเกิดของเทคโนโลยีที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่ง การวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ สิ่งประดิษฐ์ และค้นพบเทคนิคใหม่ ๆ การพัฒนานำสิ่งประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในรูปแบบของเครื่องจักร อุปกรณ์

หรือสินค้าใหม่ ๆ ส่วนใหญ่ของกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ เกิดขึ้นในสถาบัน เช่น มหาวิทยาลัย องค์การของรัฐบาล และธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีแผนวิจัยและพัฒนา ส่วนหนึ่งของกิจกรรมเหล่านี้เกิดจากความสนใจ อยากรู้ของนักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยี แต่ส่วนใหญ่ของการวิจัยและพัฒนาเกิดจากเพื่อสนองตอบความจำเป็น หรือความต้องการบางอย่างเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการวิจัยและพัฒนา รัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ของรัฐควรให้ความสนใจด้านการวิจัย การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการวิจัยมากขึ้น และผู้ทำการวิจัยมีคุณภาพสูงขึ้นซึ่งก็เป็นผลจากการที่ประชากรมีระดับการศึกษาสูงขึ้น การวิจัยและพัฒนาทำให้มีการสะสมความรู้เพิ่มความรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งก็เป็นปัจจัยทำให้เทคโนโลยีก้าวหน้าต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขยายตัวทางเทคโนโลยีกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของกลุ่มนีโอคลาสสิก ตามแนวคิดของ (Robert Solow, 1957 : 67) ซึ่งเริ่มพัฒนาแนวคิดในช่วงทศวรรษ 1870 เป็นต้นมาในเวลาดังกล่าว เศรษฐกิจในยุโรปดำเนินไปในอัตราสูง เพราะผลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การขยายตัวของกรรมนาคมและตลาดสินค้า จึงเกิดความเชื่อโดยทั่วไปว่าความเจริญเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้โดยไม่มีสิ้นสุด เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โอกาสในการลงทุนไม่มีขอบเขตจำกัด รายได้จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ กลุ่มนีโอคลาสสิกจึงไม่กังวลกับปัญหาชะงักงันหรือการหยุดนิ่งของระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากทฤษฎีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ผ่านมามีได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากว่าไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และมีข้อบกพร่องหลายประการ โดยเฉพาะแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของสำนักคลาสสิกที่ว่าความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจะดำเนินไปถึงระดับหนึ่งก็จะต้องยุติลง เข้าสู่สภาวะความเจริญเติบโตที่หยุดนิ่ง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจเคลื่อนเข้าสู่สภาวะที่หยุดนิ่งช้าลงเท่านั้น แต่ในที่สุดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจก็จะต้องหยุดนิ่ง โดยเฉพาะข้อสมมติที่ให้สัดส่วนของทุนและแรงงานคงที่ ซึ่งหมายความว่าสัดส่วนคงที่ระหว่างทุนและแรงงานจำนวนหนึ่งจะทำให้ได้รับผลผลิตที่ตายตัวจำนวนหนึ่งเช่นกัน ดังนั้น นักเศรษฐศาสตร์ในรุ่นต่อมาจึงได้คิดค้นแปลงแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวโดยพยายามให้ทั้งทุนและแรงงานเปลี่ยนแปลงได้ Robert Solow ได้ตั้งสมมติฐานว่าทุนและแรงงานอาจใช้ทดแทนกันได้ ในขบวนการผลิต การวิเคราะห์ทฤษฎีความเจริญเติบโตในแนวนี้เรียกกันภายหลังว่า การวิเคราะห์ตามแนวนีโอคลาสสิก



นอกเหนือไปจากการให้สัดส่วนของผลผลิตต่อทุนสามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้วยังกำหนดให้ฟังก์ชันการผลิตมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือประสิทธิภาพการผลิตส่วนเพิ่มลดลง และผลได้ต่อขนาดคงที่ (Robert Solow, 1957 : 69) เชื่อว่าความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจะเข้าสู่ภาวะความเจริญเติบโตที่ทรงตัว คือ สภาวะการณ์ที่อัตราส่วนของทุนต่อแรงงานและผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงเฉลี่ยคงที่ ภายใต้สภาวะการณ์ดังกล่าวปริมาณทุนที่สร้างขึ้นใหม่ต้องมีจำนวนเพียงพอที่จะเฉลี่ยให้กับประชากร หรือแรงงานที่เพิ่มขึ้นทำให้แรงงานใหม่โดยเฉลี่ย 1 คน มีปัจจัยทุนที่ใช้ในการผลิตในปริมาณเท่ากับปริมาณปัจจัยทุนที่แรงงานเดิม โดยเฉลี่ย 1 คนมีใช้อยู่ อัตราส่วนของทุนต่อแรงงานจึงคงที่ ความสามารถในการผลิตของแรงงานจึงคงที่ด้วย และดังนั้นจึงทำให้ผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงเฉลี่ยคงที่ด้วย หรือกล่าวได้ว่าในระยะยาวอัตราความเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงจะเท่ากับอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรสภาวะความเจริญเติบโตที่ทรงตัวดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราการออมต่อรายได้ อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร อัตราค่าเสื่อมราคา และระดับเทคโนโลยี โดยการเปลี่ยนแปลงของสภาวะความเจริญเติบโตที่ทรงตัวอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราการออมต่อรายได้ อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร และอัตราค่าเสื่อมราคานี้ไม่ทำให้อัตราความเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงแตกต่างจากอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร คือในที่สุดอัตราความเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงยังคงเท่ากับอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร แต่การเปลี่ยนแปลงของสภาวะความเจริญเติบโตที่ทรงตัวอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงระดับเทคโนโลยีทำให้อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงสูงกว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร โดยอัตราความเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงเท่ากับอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรรวมกับอัตราการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพแรงงานที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งสามารถอธิบายได้จากแบบจำลองของ Robert Solow ได้ดังนี้

แบบจำลองการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของ Solow Model ได้สร้างทฤษฎีโดยอาศัยฟังก์ชันที่สำคัญ ได้แก่ ฟังก์ชันการผลิตเฉลี่ย และฟังก์ชันการออมเฉลี่ย และอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนกับการออม ความสัมพันธ์ของอัตราค่าเสื่อมราคาและอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรที่มีต่อการลงทุน ความสัมพันธ์ระหว่างการออมกับการเติบโตของอัตราส่วนของทุนต่อแรงงานและแนวคิดเกี่ยวกับสภาวะความเจริญเติบโตที่ทรงตัว (Steady-state Growth) Solow's One Sector, Non-Monetary Growth Model เป็นการวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจทั้งระบบ โดยไม่คำนึงถึงภาคการเงิน สมมติฐานที่สำคัญได้แก่ ระบบเศรษฐกิจ

มีสินค้าชนิดเดียว (One Good Economy) ทุนและแรงงานเป็นปัจจัยที่ทดแทนกันได้สมบูรณ์ และการผลิตเป็นแบบ Constant Return to Scale คือ การเพิ่มขึ้นของปัจจัยการผลิต ทำให้ได้ผลผลิตในสัดส่วนเดียวกัน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขยายตัวทางเทคโนโลยีของกลุ่มนีโอคลาสสิก ตามแนวคิดของ (Robert Solow, 1957 : 67) เพราะเชื่อว่า เศรษฐกิจจะขยายตัวในอัตราสูง เพราะผลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การขยายตัวของการคมนาคมและตลาดสินค้า จึงเกิดความเชื่อโดยทั่วไปว่าความเจริญเป็นสิ่งที่เกิดได้โดยไม่มีสิ้นสุดเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โอกาสในการลงทุนไม่มีขอบเขตจำกัด รายได้จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การขยายตัวทางเทคโนโลยี หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการบริหารงานขององค์กรในนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการบริหารงาน การเพิ่มการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของประชาชน ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย และการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถ

## 5. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน

ปัจจุบันเรื่องการเมืองภาคประชาชน (People's Politics) หรือการเมืองภาคพลเมือง (Citizen's Politics) ได้รับความสนใจอย่างมากไปทั่วโลก ทั้งนี้เพราะมีปรากฏการณ์การรวมตัวกันของภาคพลเมืองในการขับเคลื่อนผลักดันนโยบายรวมไปถึงตรวจสอบการทำงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดการเมืองภาคประชาชนไว้ดังนี้

### 5.1 ความหมายของการเมืองภาคประชาชน

ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองภาคประชาชน หรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “การเมืองของพลเมือง” ซึ่งถูกสร้างขึ้นมาให้เป็นคู่ตรงกันข้ามกับการเมืองของนักการเมือง โดยกระแสของแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการเมืองภาคประชาชนทำให้เกิดกลไกต่าง ๆ ที่ภาคประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมและเปิดเวทีสาธารณะ รวมถึงเวทีทางการเมืองในระดับต่าง ๆ อย่างมากมาย มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการเมืองภาคประชาชน ดังนี้

นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2543 : 36) กล่าวว่า การเมืองภาคประชาชน คือ การเคลื่อนไหวของประชาชนเพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะโดยตรง โดยไม่ผ่านทางตัวแทนของพรรคการเมือง หรือหน่วยงานของราชการ การเมืองภาคประชาชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของ

การดำเนินกิจกรรมทางการเมือง ซึ่งเป็นการแนวคิดที่ว่าการเมืองไม่ใช่แค่การเลือกตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ (เกษียร เตชะพีระ. 2547 : 36) กล่าวว่า การเคลื่อนไหวอย่างมีจิตสำนึกทางการเมืองของกลุ่มประชาชนเพื่อลดฐานะการครอบงำของรัฐ รวมทั้งเพื่อโอนอำนาจบางส่วนมาให้ประชาชน ดูแลชีวิตตัวเองโดยตรง และยังสอดคล้องกับ (ประภาส ปิ่นตบแต่ง. 2548 : 52) กล่าวว่า การเคลื่อนไหวอย่างมีจิตสำนึกทางการเมืองของกลุ่มประชาชน เพื่อลดฐานะการครอบงำ เป็นปฏิกริยาตอบโต้การใช้อำนาจรัฐ เพื่อถ่วงดุลอำนาจการครอบงำของระบบตลาดเสรีในภาคประชาชน และเป็นกระบวนการใช้อำนาจทางตรงของประชาชนที่มากไปกว่าการเลือกตั้ง เพื่อเข้าไปสู่กระบวนการทางนโยบายทุกชั้นตอน

นอกจากนี้ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล. 2548 : 144-147) มีความเห็นว่าโดยทฤษฎีแล้ว การเมืองภาคประชาชน คือ การมีส่วนร่วมของพลเมือง ซึ่งครอบคลุมทั้งการเคลื่อนไหวของสาธารณชนทั่วไป ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือกิจการสาธารณะ และการเคลื่อนไหวของประชาชนเฉพาะกลุ่มเพื่อแสดงสิทธิในการดำเนินชีวิตของตัวเอง หรือเพื่อยับยั้งการกระทำของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพวกเขา โดยทั้งนี้ได้เสนอถึงการเมืองภาคประชาชนและประชาสังคมมีความคล้ายคลึงกัน

เนื่องจากการที่นักวิชาการหลายคนมีความเห็นว่าการแสดงสิทธิทางการเมืองนั้นเป็นการสร้างประชาสังคมซึ่งมีความหมายกว้างขวางกว่าการเมืองภาคประชาชน เช่น (เกษียร เตชะพีระ ; อ้างถึงใน ชูชัย ศุภวงศ์ และ ยุติ คาคการณ์ไกล. 2541 : 123), (ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม ; อ้างถึงใน ชัย ศุภวงศ์ และ ยุติ คาคการณ์ไกล. 2541 : 165), (ธีรยุทธ บุญมี ; อ้างถึงใน ชูชัย ศุภวงศ์ และ ยุติ คาคการณ์ไกล. 2541 : 145) ที่ได้เสนอประชาสังคมไว้อย่างเป็นระบบที่สุด โดยเรียกว่าเป็น “ทฤษฎีสังคมเข้มแข็ง” โดยเน้นการมีส่วนร่วมของสังคมทุกภาคส่วน ซึ่ง (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล. 2548 : 144-147) ได้สรุปว่า “การเมืองภาคประชาชนย่อมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเคลื่อนไหวในประชาสังคม ซึ่งประสงค์และมีจุดมุ่งหมายที่จะยึดกุมอำนาจรัฐมาคัดแปลงสังคมให้เป็นไปตามอุดมการณ์ที่ยึดมั่น แต่ประสงค์ที่จะได้มาซึ่งฐานะในการกำหนดการปกครองด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องผ่านอำนาจรัฐเสมอไป”

ดังนั้นจากการพิจารณาของผู้วิจัยการเมืองภาคประชาชน คือ ความเคลื่อนไหวทางการเมืองของประชาชนในการดำเนินกิจการทางการเมืองเพื่อลดฐานะการครอบงำของรัฐ โดยการรวมตัวกันนี้เพื่อดำเนินการทั้งในทางบวกหรือลบต่อรัฐ เพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมไม่ใช่บุคคล ภายใต้สิทธิรัฐธรรมนูญให้การรับรอง และเพื่อสร้างฉันทานุมติแบบต่อเนื่อง ดังนั้นจึงเหมือนเป็นการย้ำแนวคิดของการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ถึงกิจกรรมทางการเมือง ว่ากิจกรรมทางการเมืองที่สำคัญจึงไม่ใช่แค่การเลือกตั้งหนึ่งในช่วงสิบปี ที่ผ่านมาในการพัฒนาประชาธิปไตยของไทย ได้มีนักวิชาการหลายท่านที่มีแนวความคิดที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมทางการเมืองและการเมืองภาคประชาชน เช่น (ประภาส ปิ่นตบแต่ง, 2548 : 58) ที่เห็นว่าการแก้ไขปัญหาการเมือง คือการสร้างระบบการเมืองใหม่ คือ ระบบประชาธิปไตยทางตรงทั้งในระดับท้องถิ่นในทุกส่วนของประเทศ เพราะระบอบประชาธิปไตยแบบตัวแทน ไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาต่อไป นอกจากนี้ (ประภาส ปิ่นตบแต่ง, 2548 : 58) ได้เสนอและมีความเชื่อมั่นกับประชาธิปไตยทางตรงที่สอดคล้อง กับ (ประเวศ วะสี, 2549 : 17-22) ในหลักการเมืองสมานฉันท์ ที่จะสามารถเป็นตัวหนุนและเสริมระบบปัญหาการเมืองแบบตัวแทน (Representative Democracy) โดยการคืนอำนาจการจัดการชีวิตสาธารณะสู่ผู้คนในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งแนวคิดของประเวศ วะสี มีจุดเด่นคือการที่ส่งเสริมวัฒนธรรม ระบบคุณธรรม โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ (อเนก เหล่าธรรมทัศน์, 2548 : 55-70) ที่ได้เสนอประชาธิปไตยที่ประชาชนดูแลตนเอง “Self-Government Democracy” คือ การให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม คือชุมชน สมาคม ท้องถิ่น ภูมิภาค ประเทศชาติ ไม่ใช่แค่การแก่งแย่ง ช่างชิงกันเอาตำแหน่งหน้าที่ซึ่งบรรณาธิปไตย โครงสร้างของรัฐบาล และเป็นการที่เน้นตัวบุคคลและหมู่คณะจะเข้าร่วมกันเสียผลประโยชน์เฉพาะตน เฉพาะกลุ่ม เข้ากับผลประโยชน์ส่วนรวม เพื่อนำ ไปสู่การเกิดคุณธรรมแห่งความเป็นพลเมือง

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดความหมายของคำว่า แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ว่าหมายถึง บทบาทของภาคประชาชนที่สามารถจะใช้กลไกในทางกฎหมายในการเคลื่อนไหวและช่วยกันผลักดันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเคลื่อนไหวของประชาชนเพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะโดยตรง โดยไม่ผ่านทางตัวแทนของพรรคการเมืองหรือหน่วยงานราชการ การเมืองภาคประชาชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมทางการเมืองเพื่อนำไปสู่การมีหรือการสร้างสิ่งที่ตั้งอยู่บนความถูกต้อง ชอบธรรม และเป็นธรรม

## 5.2 บทบาทการเมืองภาคประชาชนต่อการเป็นคุณลักษณะแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน

จากการศึกษาความหมายและสาระสำคัญของการเมืองภาคประชาชน เสกสรรค์ ประเสริฐกุล จึงได้สรุปบทบาทการเมืองภาคประชาชนต่อการเป็นคุณลักษณะการเคลื่อนไหวทางการเมืองภาคประชาชนไว้ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล, 2548 : 204) กล่าวว่าการเมืองภาคประชาชนเป็นกระบวนการของประชาธิปไตยทางตรงหรือประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยจัดการปัญหาที่ระบอบประชาธิปไตยแบบผู้แทนราษฎร (Representative Democracy)

ก่อนขึ้นหรือรับผิดชอบไม่ว่าถึง การยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชนมาประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของรัฐ จะเท่ากับการโอนอำนาจอธิปไตยที่ตกค้างอยู่กับรัฐมาสู่ประชาชนมากขึ้น และเป็นการถ่วงดุลกลไกตลาดที่รับมอบอธิปไตยจากรัฐไทยไปแล้วบางส่วน ตลอดจนขยายระบอบประชาธิปไตยออกไปจากระบอบชนชั้นนำให้เป็นระบอบที่ประชาชนมีอำนาจจริงมากขึ้น ด้วยเหตุนี้การเมืองภาคประชาชนจึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนิยาม“ผลประโยชน์แห่งชาติ” ขึ้นมาในลักษณะการรวมผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมและไม่ทอดทิ้งผู้ใด โดยเสกสรรค์ ประเสริฐกุล ได้กล่าวสรุปตอนท้ายไว้ว่าการเมืองภาคประชาชนเป็นกระบวนการพัฒนาแบบทางเลือกซึ่งไม่สามารถขึ้นกับกลไกตลาดเสรีนิยมใหม่โดยปราศจากเงื่อนไข และไม่สามารถเดินตามแนวทางบริโภคนิยมของระบบทุนโลกาภิวัตน์อย่างไร้ขอบเขต ด้วยเหตุนี้จึงมีบทบาทในการถ่วงดุลอิทธิพลของทุนข้ามชาติ พิทักษ์รักษาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมตลอดจนแก้ไขปัญหาความยากจนในเชิงโครงสร้างในเวลาเดียวกัน ยิ่งกว่านั้นเนื่องจากการพัฒนาแบบยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยการกระจายอำนาจ กำหนดนโยบายสู่ชุมชนท้องถิ่นซึ่งมีลักษณะแตกต่างหลากหลาย ด้วยเหตุนี้การเมืองภาคประชาชนจึงช่วยกระตุ้นให้มีการกระจายอำนาจจากรัฐสู่สังคม ซึ่งจะช่วยลดความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เป็นแบบแนวดิ่งระหว่างกับชาติตลอดจนเพิ่มความสัมพันธ์แนวราบที่เสมอภาคสร้างสรรค์ขึ้นในหมู่ประชาชน

ดังนั้นจากแนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญเร่งกดดันจากการเมืองภาคประชาชนในมุมมองที่กว้างขึ้น โดยลดลักษณะประชาธิปไตยแบบตัวแทนผ่านการเลือกตั้งและขยายประชาธิปไตยให้ประชาชนเข้าร่วมใช้อำนาจด้วยตนเอง มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างฉันทานุมัติแบบต่อเนื่อง (Continuous Consensus) ให้เกิดขึ้นนอกเหนือจากที่เกิดในการเลือกตั้งตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่ในสภา ประชาชนก็ควรเข้าไปมีส่วนร่วมและตรวจสอบเพื่อให้เกิดนโยบายที่เหมาะสม ที่รัฐต้องไม่ใช้อำนาจรวมศูนย์ในการบังคับและสร้างวิถีพัฒนาทางเดียวจากภาครัฐเท่านั้น นอกจากนี้การมีการเมืองภาคประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมย่อมนำไปสู่การเกิดความสมานฉันท์ทางการเมืองได้อีกด้วย เพราะนอกจากจะก่อให้เกิดการใช้อำนาจในการตรวจสอบการตัดสินใจในการปฏิบัติ ยังเป็นการเปิดโอกาสให้คนจากหลาย ๆ ฝ่ายได้เข้ามาทำงานร่วมกัน โดยใช้เหตุและผลจากข้อมูลที่เกิดขึ้น อันนำไปสู่การเห็นพ้องต้องกันและนำไปสู่การจัดการความขัดแย้งในท้องถิ่น ได้

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงกดดันจากภาคการเมืองประชาชน กับการให้บริการสาธารณะ

การตรวจสอบขององค์กรภาครัฐมีที่มาจากมุมมองทัศนคติที่แตกต่างกัน แล้วแต่

ว่าจะให้ความสำคัญกับมุมมองใด เช่น การตรวจสอบองค์กรภาครัฐอาจจะมองจากหลักการควบคุมการใช้อำนาจรัฐ ซึ่งเป็นทักษะที่เชื่อมโยงมาจาก หลักการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) หรืออาจจะมองจากทักษะเรื่องประสิทธิภาพ และความโปร่งใส ขององค์กรตามหลักองค์การธรรมาภิบาล (Good Cooperate Governance) แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบองค์กรภาครัฐเป็นส่วนหนึ่งของระบบการเมืองการปกครองแบบใหม่ และมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในระบบการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กรณีของประเทศไทย ภายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันทำให้การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐมีความชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะกลไกในทางกฎหมายทั้งที่เป็นมาตรการในการตรวจสอบภายในองค์กรและการตรวจสอบจากภายนอกองค์กร ซึ่งหากพิจารณาจากบทบัญญัติกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันแล้วจะเห็นได้ว่า ระบบการควบคุมตรวจสอบองค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นแล้วอาจจะแบ่งออกได้เป็นสามส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง การตรวจสอบโดยประชาชนจากภายนอก ประชาชนสามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้ทั้งในทางตรง และโดยทางอ้อมดังจะเห็นได้อย่างชัดเจนในบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ในฐานะที่เป็นกฎหมายสูงสุดในมาตราต่าง ๆ คือ มาตรา 56 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ และมาตรา 60 สิทธิของบุคคลที่จะฟ้องหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐ ที่เป็นนิติบุคคลให้รับผิดชอบ เนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการพนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น ย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมาย

บัญญัติ ในส่วนนี้มีกลไกตามกฎหมายที่องค์กรภาคประชาชนสามารถใช้เป็นเครื่องมือมากมายหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการใช้สิทธิในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือการใช้สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ซึ่งจะพื้นฐานข้อมูลสำคัญในการเข้าไปมีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นได้ ดังจะได้กล่าวในรายละเอียดของกฎหมายต่อไป

ส่วนที่สอง การตรวจสอบโดยกลไกทางกฎหมาย การตรวจสอบลักษณะนี้เป็นระบบการควบคุมตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกของระบบการเมืองการปกครอง ตามการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นกลไกที่มีมาแต่เดิม ประกอบกับการปรับปรุงและเสริมสร้างกลไกในการควบคุม ตรวจสอบใหม่ ๆ ตามแนวทางการปฏิรูปทางการเมือง ดังที่ปรากฏว่ามีองค์กรตรวจสอบต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย กลไกต่าง ๆ ในทางกฎหมาย ที่องค์กรภาคประชาชนสามารถใช้ในการตรวจสอบการบริหารงานและกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่น บทบัญญัติของกฎหมายที่สร้างระบบกลไกในการตรวจสอบองค์กรปกครองท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นส่วน ๆ เพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจได้ คือ ระบบการควบคุมทางการเมืองการปกครอง การควบคุมโดยประชาชนเข้าชื่อกันถอดถอน การควบคุมทางสภาท้องถิ่น การควบคุมโดยฝ่ายปกครอง ระบบการควบคุมทางศาล การควบคุมทางศาลยุติธรรม การควบคุมทางศาลปกครอง ระบบการควบคุมโดยองค์กรอิสระ การควบคุมโดยคณะกรรมการการเลือกตั้ง การควบคุมโดยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ระบบการควบคุมตรวจสอบทางการเงินการคลัง การควบคุมโดยการจัดทำงบประมาณและการตรวจสอบการแจ้งบัญชีทรัพย์สินหรือหนี้สิน มาตรการในการป้องกันตามกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ มาตรการในการยึดทรัพย์ที่ได้จากการทุจริต ระบบการควบคุมในทางสังคม การควบคุมโดยสื่อมวลชน และการควบคุมโดยชุมชน

จากที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน เป็นบทบาทของภาคประชาชนที่สามารถจะใช้กลไกในทางกฎหมายในการเคลื่อนไหวและช่วยกันผลักดันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเคลื่อนไหวของประชาชนเพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะโดยตรง โดยไม่ผ่านทางตัวแทนของพรรคการเมือง หรือหน่วยงานราชการ การเมืองภาคประชาชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมทางการเมืองเพื่อนำไปสู่การมีหรือการสร้างสิ่งที่ตั้งอยู่บนความถูกต้อง ชอบธรรม และเป็นธรรม

## 6. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2556 : 4-15 ) ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการสนับสนุนราชการส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดไว้ คือ ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำ ประสาน และบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นและวางระบบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทางและจัดทำมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง การงบประมาณ การพัสดุ การจัดเก็บรายได้ และการประกอบกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางระบบตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และการพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการจัดการบริการสาธารณะและการศึกษาในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทาง วางระบบ และสร้างตัวชี้วัดเพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและของกรมปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดภารกิจอำนาจหน้าที่และโครงสร้างของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นราชการบริหารส่วนกลาง มีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 3 สำนัก 6 กอง 1 สถาบัน และมีหน่วยงานในสังกัดราชการส่วนกลางซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาค จำนวน 77 จังหวัด กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 กำหนดให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุน



องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยมีภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามกฎหมายและแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการในแต่ละภารกิจ ดังนี้

ตารางที่ 1 แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในแต่ละภารกิจในการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พันธกิจและหน้าที่ตามกฎหมายฯ	แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
1. ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงรูปแบบและโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการให้คำปรึกษาแนะนำ การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และการเสนอเรื่องให้ผู้อำนาจตามกฎหมายพิจารณาเกี่ยวกับการจัดตั้ง การเปลี่ยนแปลงฐานะ การยุบรวม การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงแนวเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการแจ้งผลการดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำ ประสาน และบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่น และวางระบบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น	กำหนดระเบียบและแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ ประสาน และบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานต่างๆ โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกับนโยบาย แผนพัฒนาแต่ละระดับ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่

พันธกิจและหน้าที่ตามกฎกระทรวงฯ	แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
<p>3. ดำเนินการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุง กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งให้ คำปรึกษา แนะนำ และกำกับดูแลการ ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น</p>	<p>ทบทวน จัดทำ ปรับปรุง แก้ไข หรือยกเลิก กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ให้คำปรึกษา แนะนำแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้มี อำนาจกำกับดูแลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตาม อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>
<p>4. กำหนดแนวทางและจัดทำมาตรฐาน ทัวไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตาม กฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ท้องถิ่น</p>	<p>พัฒนาระบบบริหารงานบุคคล กำหนด แนวทาง จัดทำและปรับปรุงมาตรฐานทัวไป เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริม สนับสนุน ให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตาม มาตรฐานทัวไป ที่กำหนด ให้คำปรึกษา แนะนำแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับ การดำเนินการตามมาตรฐานทัวไปเกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น และติดตาม ประเมินผลดำเนินการตามมาตรฐานทัวไป เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น</p>
<p>5. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการ ดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง การงบ ประมาณ การพัสดุ การจัดเก็บรายได้ และ การประกอบกิจการพาณิชย์ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางระบบ ตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และ การพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>	<p>พัฒนาระบบงบประมาณ ระบบบัญชี การ จัดเก็บรายได้ และเงินกองทุนต่างๆ ของ ท้องถิ่น และส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการ ตามแนวทางที่กำหนด ให้คำปรึกษาแนะนำ และประสานงานในการดำเนินการด้านการเงิน การคลัง การงบประมาณ การจัดเก็บรายได้ และการประกอบกิจการพาณิชย์ จัดสรรรายได้ และเงินอุดหนุนตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่ กำหนด วางระบบการตรวจสอบ ระบบการเงิน การบัญชี การพัสดุ และให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับการวางระบบควบคุมภายใน รวมถึง</p>

พันธกิจและหน้าที่ตามกฎกระทรวงฯ	แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
	<p>ตรวจสอบ วิเคราะห์ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และออกรายงานผลการตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และการพัสดุ ตรวจสอบติดตามผลดำเนินงาน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการทุจริตหรือผิดปกติกี่ยวกับการเงิน</p>
<p>6. ส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการบริการสาธารณะและการศึกษาในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>	<p>ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษาแนะนำ และประสานการบริหารจัดการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามภารกิจถ่ายโอน การบริการสาธารณะ การจัดการศึกษาในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม</p>
<p>7. กำหนดแนวทาง วางระบบ และสร้างตัวชี้วัดเพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน</p>	<p>ทบทวน ศึกษา วิจัย จัดทำ และพัฒนา มาตรฐานการบริหารงาน และการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด</p>
<p>8. ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>	<p>ส่งเสริม สนับสนุน สื่อสาร สร้างความรู้ความเข้าใจให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีภาคประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ มีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น</p>

พันธกิจและหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงฯ	แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
9. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยบูรณาการข้อมูลสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ และภาคประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การบริหารงาน การศึกษาวิจัย
10. พัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและของกรม	พัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องตามสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs)
11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย	ดำเนินการอื่นๆ ตามที่รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยมอบหมายให้ดำเนินการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ทั้งนี้ จากการที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจหลักในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการวิเคราะห์เพื่อให้ข้อเสนอเชิงนโยบายหรือการพัฒนานวัตกรรม การสนับสนุนส่งเสริม การวางหลักเกณฑ์และมาตรฐาน และการกำกับติดตาม ประเมินผล ในด้านการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะประเภทต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า ลักษณะงานของบุคลากรในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ต้องปฏิบัติ คือ การเป็นนักวิชาการ นักส่งเสริม ที่ปรึกษา และนักประสาน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถสรุปลักษณะสินค้าและบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลางมาจากแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2560) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2556 : 4-15 ) เป็นแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในแต่ละภารกิจในการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการสนับสนุนจากราชการส่วนกลางซึ่งก็คือ เพื่อยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูงตาม โครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหรงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลัก ธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหรงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง หมายถึง การได้รับ การสนับสนุนการดำเนินงานจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนด นโยบายและวางแผนรวมของชาติ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศและการกินดีอยู่ดีของ ประชาชนในชาติ รวมทั้งนโยบายด้านการเงินการคลังของประเทศ นอกจากนี้ ยังควบคุมส่วน ภูมิภาคและกำกับดูแลส่วนท้องถิ่น สำหรับหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ใน การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

## 7. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนกลาง ส่วน ภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ พ.ศ. 2476 โดยที่ราชการส่วนกลาง ประกอบไปด้วยรัฐบาล หรือคณะรัฐมนตรี ที่มีหน้าที่บริหารประเทศ โดยจะกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ และมีอำนาจ กับใช้อำนาจเพื่อการบริหารและจัดการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ หน่วยงานซึ่งถือเป็นกลไกของรัฐบาล จะต้องนำนโยบายของรัฐบาล ไปปฏิบัติ นั่นคือ กระทรวง ทบวง กรม ในขณะที่ราชการส่วนภูมิภาคจะประกอบไปด้วย จังหวัด อำเภอ ตำบลและหมู่บ้าน และส่วนท้องถิ่นประกอบไปด้วย เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วน ตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยที่ส่วนท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับบริการ สาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามภารกิจหน้าที่ (ชเนศวร์ เจริญเมือง, 2551 : 35) กล่าวว่า การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการปกครองที่มีลักษณะของแขนงจากราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม โดยมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติภารกิจและโครงการ การวินิจฉัยสั่ง การจำกัดตามที่ได้รับมอบมาจากส่วนกลาง โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุดใน จังหวัด ดังนั้นจึงจะกล่าวได้ว่าราชการส่วนภูมิภาคเป็นกลไกการทำงานในพื้นที่ของราชการ ส่วนกลางซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) ได้รับมอบหมายหน้าที่และอำนาจบางอย่างจาก ราชการส่วนกลางในการปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ โดยคำนึงถึงนโยบายของรัฐบาลส่วนกลางเป็น

หลัก ซึ่งจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่เป็นผู้กำกับการทำงาน และมีหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดทำหน้าที่ในด้านต่างๆ อาทิ ศึกษาธิการจังหวัด เกษตรจังหวัด คลังจังหวัด ฯลฯ

2) การที่ราชการส่วนภูมิภาคทำงาน โดยได้รับการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลาง พร้อมทั้งกรมมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการและความรับผิดชอบเพื่อนำไปปฏิบัติในพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามส่วนกลางยังคงมีอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไข การวินิจฉัย สั่งการของราชการส่วนภูมิภาคได้ 3) เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคยังคงต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของส่วนกลาง เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ถอดถอน เป็นต้น 4) ราชการส่วนภูมิภาคจะมีการบริหารงาน โดยอาศัย งบประมาณแผ่นดินซึ่ง ส่วนกลางจะเป็นผู้อนุมัติ จัดสรรควบคุม ให้เป็นไปตามวิธีการงบประมาณ

จากลักษณะและรูปแบบที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีลักษณะเป็นสาขาของรัฐบาลกลาง ในการดำเนินนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อรัฐบาลกลางผ่านสายการบังคับบัญชา นอกเหนือไปจากนั้นยังคงทำหน้าที่ในการกำกับหน่วยราชการอื่นทั้งราชการส่วนกลางซึ่งตั้งสำนักงานภูมิภาคอยู่ในจังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความเป็นอิสระในการจัดการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามด้วยรูปแบบการบริหารราชการเช่นนี้ ส่งผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดเสมือนทำหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ทั้งหมด แต่ด้วยความซับซ้อนของโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน กระบวนการของงบประมาณ และสายการบังคับบัญชา ส่งผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอุปสรรคในการบริหารงานของจังหวัดในเชิงรุกได้อย่างเต็มที่หลายประการ ดังนี้ (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. 2545 : 12)

ประการแรก ผู้ว่าราชการจังหวัดขาดเอกภาพในการบริหารอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของ คน เงิน งาน ซึ่งเกิดขึ้นจากรูปแบบการบริหารงาน ที่จังหวัดไม่ได้เป็นหน่วยในการตั้งงบประมาณ รวมทั้งไม่ได้เป็นหน่วยบังคับบัญชา หน่วยราชการอื่น ๆ ในจังหวัดอย่างแท้จริง โดยกระทรวง ทบวง กรมอื่น มอบอำนาจในเรื่องที่ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน หรือมอบอำนาจแบบมีเงื่อนไข จนทำให้บางครั้งในการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งจังหวัดอาจจะเสนอรายชื่อผู้เหมาะสมไปที่ กระทรวง ทบวง กรม แต่ไม่ได้รับการตอบสนองโดยมีการมอบความดีความชอบให้กับข้าราชการอื่นซึ่ง กระทรวง ทบวง กรม เห็นชอบ ส่งผลให้ข้าราชการในจังหวัด ตอบสนองต่อการทำงานในจังหวัดไม่เต็มที่ แต่จะให้ความสำคัญกับงานของกรมซึ่งตนเองสังกัด ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของกรมแต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ประการที่สอง ปัญหาความซ้ำซ้อนของงาน ทั้งความซ้ำซ้อนในสังกัดเดียวกัน และต่างสังกัด อันเนื่อง มาจากระบบการพิจารณางบประมาณของประเทศ จะมีการแยกพิจารณาตามกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งไม่ได้พิจารณาถึงความซ้ำซ้อนในพื้นที่ จนบางครั้งทำให้การกระจุกตัวของ โครงการพัฒนาในบางพื้นที่ ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง ของประชาชน ส่งผลให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณของชาติ ทรัพยากรอื่น และกำลังคน

ประการที่สาม ปัญหาของงบประมาณ ซึ่งจังหวัดไม่ใช่หน่วยสำหรับขอ งบประมาณจึงทำให้การดำเนิน โครงการพัฒนาจะต้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นค่อนข้างมาก ทำให้การพัฒนาขาดประสิทธิภาพ เพราะทุกหน่วยงานจะจัดทำโครงการ โดยยึดกรอบ แนวทางโครงการและกรอบงบประมาณจากส่วนกลางเป็นหลัก

ประการสุดท้าย ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจไม่ได้สัดส่วนกับหน้าที่และความรับผิดชอบ เนื่องจากมีการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางมากเกินไป ในกรณีที่ผู้ว่าราชการในจังหวัดประพฤติตนผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของกระทรวง ทบวง กรม ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเพียงการยับยั้งการกระทำนั้นชั่วคราวเท่านั้น แล้วจึงรายงานสิ่งที่เกิดขึ้นไปยังต้นสังกัดของผู้ว่าราชการนั้น เพื่อรอการพิจารณาของกระทรวง ทบวง กรม หรือใน โครงการพัฒนาหากโครงการพัฒนานั้นสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถยับยั้งได้ชั่วคราวเท่านั้น และต้องรายงานสิ่งที่เกิดขึ้นไปยังกระทรวง ทบวง กรม ต้นเรื่อง เพื่อรอผลการพิจารณา ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่เดือดร้อน จนหลายครั้งกลายเป็นการเดินขบวน ก่อจลาจลในพื้นที่ได้

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคโดยผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการ เป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยราชการส่วนภูมิภาค โดยวิธีการเช่นนี้เป็นตัวอย่างหนึ่งที่สะท้อนถึงความตื่นตัวว่าด้วยวิธีการบริหารองค์กรในยุคใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับข้อมูลสนเทศและเครื่องชี้วัดของการทำงาน (Performance Indicators) เพื่อประกอบในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของการจัดสรรงบประมาณที่หวังผล (Result-based Budgeting) ซึ่งถือเป็น “เรื่องใหม่” สำหรับหน่วยงานภาครัฐไทย เนื่องจากแต่เดิมหน่วยงานราชการไม่เคยถูกตรวจสอบอย่างจริงจัง งบประมาณที่ได้รับในปีนี้อิงกับยอดเงินที่ได้รับในปีที่แล้ว (Incremental Budgeting) ต่างกับองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ ซึ่งมีประสิทธิภาพและความเคยชินจากการถูกตรวจสอบ โดยผู้ถือหุ้น โดยอาศัยเครื่องชี้วัดต่างๆ อาทิ เช่น ผลกำไร ยอดขาย อัตราการครองตลาด ราคาหุ้น ฯลฯ การประกันคุณภาพการศึกษาใน

สถาบันการศึกษาซึ่งกำลังดำเนินการในหลายหน่วยงาน และ การตรวจสอบการทำงานของ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นตัวอย่างที่สะท้อนถึงความตื่นตัวดังกล่าว (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 56)

ผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการ เป็นผู้ว่าราชการจังหวัดที่เกิดขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา ระบบการบริหารแบบเดิม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจังหวัด ได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น เป็นการปรับระบบบริหารจัดการของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้เป็นการบริหารเชิง ยุทธศาสตร์ โดยมีการศึกษาโอกาส ศักยภาพ อุปสรรค และข้อจำกัด ของการพัฒนาจังหวัด ซึ่ง จะช่วยให้การบริหารงานเกิดความเป็นองค์รวมมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่าง เบ็ดเสร็จ หากเปรียบเทียบการบริหารแบบเดิมเป็นรูปสามเหลี่ยมนั้นผู้บริหารจะอยู่ด้านบนและ ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชน จะอยู่ด้านล่างของสามเหลี่ยม แต่ในแนวทางการบริหาร จังหวัดแบบบูรณาการนั้น ผู้บริหารจะอยู่ด้านล่าง และประชาชนจะอยู่ด้านบน โดยการบริหาร จะคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นส่วน ราชการจะต้องมีการตอบสนอง โดยเป็นการบริหารเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลให้จังหวัด มีลักษณะเป็น Responsive Organization สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้ง จากการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงจากความต้องการของประชาชน จะพบว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการจะเป็นแหล่งรวม และประสานการทำงานของราชการ ส่วนกลางในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ นอกเหนือไปจากนั้นในระบบ ของผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการนี้ จะเป็นการบริหารในแนวราบ โดยใช้หลักการของ Area Function Participation (AFP) ซึ่งเป็นระบบการทำงาน โดยเน้นความสัมพันธ์ของพื้นที่ และ โครงการต่าง ๆ ที่จะไปอยู่ในพื้นที่ รวมทั้งการประสานงานโครงการจากหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่เหล่านั้น

สำหรับการปกครองส่วนภูมิภาคนั้นเป็นการปกครองที่มีทวิภาวะ คือ ในแง่หนึ่ง เป็นการปกครองแนวราบหรือการปกครองพื้นที่ (Area Government) ของจังหวัดและอำเภอ แต่อีกด้านหนึ่งก็เป็นการปกครองในแนวตั้งของกรมต่าง ๆ ร่วมกัน แต่ละกรมก็ปกครองและ บริหารงานเฉพาะที่ตนมีความชำนาญหรือมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะเรื่อง โดยอาศัยคน และหน่วยงานของตนในจังหวัด และใช้งบประมาณของกรมเองในการทำงานที่จังหวัดต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติแล้ว ท้องถิ่นของไทยทำหน้าที่ปกครองแนวราบได้ยากเนื่องด้วย เหตุผลหลายประการ ดังต่อไปนี้



ประการแรก อำนาจตามกฎหมายในการดูแลควบคุมการงานด้านต่าง ๆ เกือบทั้งหมดอยู่กับกรมต่าง ๆ หรือเป็นของกรมต่าง ๆ อำนาจหน้าที่ให้ท้องถิ่นไปแล้วสามารถเอากลับคืนได้ และเมื่อใดที่ท้องถิ่นและกรมขัดแย้งกันในเรื่องอำนาจหน้าที่ หรือเกิดความคลุมเครือกันขึ้น กรมก็ยังเป็นผู้ถืออำนาจในขั้นสุดท้ายอยู่ดี

ประการที่สอง อำนาจในการปกครองบังคับบัญชาข้าราชการส่วนภูมิภาคถึงที่สุดก็เป็นของกรม เพราะโดยสังกัตแล้วข้าราชการภูมิภาคทุกคนเป็นคนของกรมต่าง ๆ การกระทำต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับหัวหน้าส่วนราชการของกรมในจังหวัดนั้น ๆ หรือผู้บังคับบัญชาชั้นสูงที่กรมนั้น ๆ ไม่ใช่ผู้ว่าราชการจังหวัด

ประการที่สาม ส่วนภูมิภาคไม่มีงบประมาณของตนเอง งบประมาณที่รองรับงานต่างๆ ในจังหวัดล้วนเป็นงบประมาณของกรมต่างๆ นั่นเอง ส่วนภูมิภาคของไทยนั้นแม้จะได้อำนาจเป็นส่วนราชการ และมีสถานะเป็นนิติบุคคล แต่เมื่อจังหวัดไม่มีงบประมาณ ไม่มีกำลังคนในสังกัดและไม่มีแผนงานที่เป็นของตนเอง ก็ต้องกลายเป็นการบริหารการปกครองจังหวัด โดยกรมต่างๆ ร่วมกันเป็นหลัก กรมทั้งหลายร่วมกันทำงานต่างๆ ในเขตพื้นที่จังหวัดหนึ่งๆ หรืออำเภอหนึ่งๆ มีผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอเป็นผู้ประสานงานมากกว่าการปกครองพื้นที่จริงๆ การปกครองส่วนภูมิภาคที่มีผลต่อชาวต่างจังหวัดและมีผลต่อพื้นที่มากที่สุด จึงเป็นการปกครองที่รวมศูนย์อยู่ที่ส่วนกลาง และเป็นการปกครองหรือการบริหารงานของรัฐที่ขาดการบูรณาการในแนวราบ หรือขาดเอกภาพในการทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ด้วย

การปกครองส่วนภูมิภาคของไทยไม่ใช่การปกครองท้องถิ่นที่แท้จริง เพราะผู้ปกครองไม่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน แต่เป็นการปกครองโดยข้าราชการประจำ ด้วยนโยบายที่ไม่อาจเป็นไปได้ตามข้อเรียกร้องและความต้องการของท้องถิ่น ดังนั้น การกล่าวว่ประเทศไทยมีการปกครองรวมศูนย์นั้น เป็นการกล่าวความจริงเพียงครั้งเดียว ควรกล่าวด้วยการรวมศูนย์ของไทยเป็นการรวมศูนย์อย่างแตกกระจายตามสายงานของกรมต่าง ๆ อีกด้วย (Fragmented Centralism) เหตุผลที่ใช้คำว่าแตกกระจายตามสายงานของกรมเพราะกรมต่าง ๆ แม้อยู่ในกระทรวงเดียวกันก็ถือว่าเป็นอิสระจากกันในด้านงบประมาณและแผนงาน จึงทำให้การทำงานหนึ่ง ๆ แทบไม่ได้เกี่ยวข้องกัน ข้าราชการของกรมต่าง ๆ แทบไม่รู้จักกันแม้ทุกคนอยู่กระทรวงเดียวกัน การขอความร่วมมือหรือข้อมูลจากกันและกันก็ทำได้ยากลักษณะการรวมศูนย์อย่างแตกกระจายเช่นนี้ บางครั้งก็แสดงออกด้วยลักษณะงานที่ซ้ำซ้อนกันนั่นเอง

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2552 : 87-89) ได้ชี้ให้เห็นว่าความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศไทยและข้อเสนอ พบว่า แม้ว่าการบริหารราชการและการปกครองท้องถิ่นโดยส่วนกลางจะมีความสำคัญไม่น้อยแต่โดยทั่วไปแล้วรัฐบาลและปกครองโดยอาศัยส่วนภูมิภาคมากกว่า และหน่วยงานที่เป็นหลักให้กับส่วนภูมิภาค ก็คือ กรม อีกเช่นกัน ในกรณีนี้ จะต่างไปจากกรณีของกรมที่สังกัดส่วนกลาง ซึ่งกล่าวมาข้างต้น ตรงที่ กรมสังกัดส่วนภูมิกาศนั้นต้องตั้งสำนักงานอยู่ในจังหวัดและส่งงาน เงิน คนและคำสั่ง เพื่อทำการในจังหวัดต่างๆ ผ่านสำนักงานเหล่านี้ รวมทั้ง สำนักงานและข้าราชการของกรมเหล่านี้ยังต้องอยู่ใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย ทั้งต้องมีหน้าที่ประสานงานกับส่วนภูมิภาคของกรมอื่น ๆ และร่วมดูแลกิจการทั่วไปของจังหวัด บางกรมนอกจากมีสำนักงานในจังหวัดแล้วยังมีสำนักงานที่ระดับอำเภออีกด้วย โดยอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของนายอำเภอ เพื่อกำกับดูแล สนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้อาศัยแนวคิดของ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. 2552 : 87-89) ที่ชี้ให้เห็นประเด็นที่สำคัญว่า การสนับสนุนจากราชการส่วนภูมิภาคเป็นไปในลักษณะของการควบคุม กำกับดูแล สนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้รัฐสามารถกำกับ ควบคุมท้องถิ่นต่าง ๆ ได้ โดยอาศัยหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ สามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ มีสำนักงานอยู่ที่ราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยส่งงาน ส่งเงิน ส่งคนและส่งคำสั่งไปที่ท้องถิ่น และหน่วยงานตั้งสำนักงานในจังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของภาคต่าง ๆ และส่งงาน เงิน คน และคำสั่งไปยังจังหวัดต่าง ๆ โดยผ่านสำนักงานเหล่านี้ สำนักงานเหล่านี้เป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และไม่ต้องอยู่ใต้การกำกับควบคุม หรือบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย หน่วยงานรัฐที่ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค ก็คือแขนขาหรือกลไกของราชการบริหารส่วนกลางทั้งสิ้น ข้าราชการส่วนภูมิภาค ก็คือ ข้าราชการของกรมใดกรมหนึ่งของราชการบริหารส่วนกลาง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบเรื่องต่าง ๆ ในจังหวัดแม้ว่าจะทำงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอ ที่จริงก็เป็นส่วนหนึ่งของกรมต้นสังกัดเช่นกัน ยัง ไม่รวมถึงหน่วยงานที่ถูกจัดประเภทให้เป็นราชการบริหารส่วนกลาง

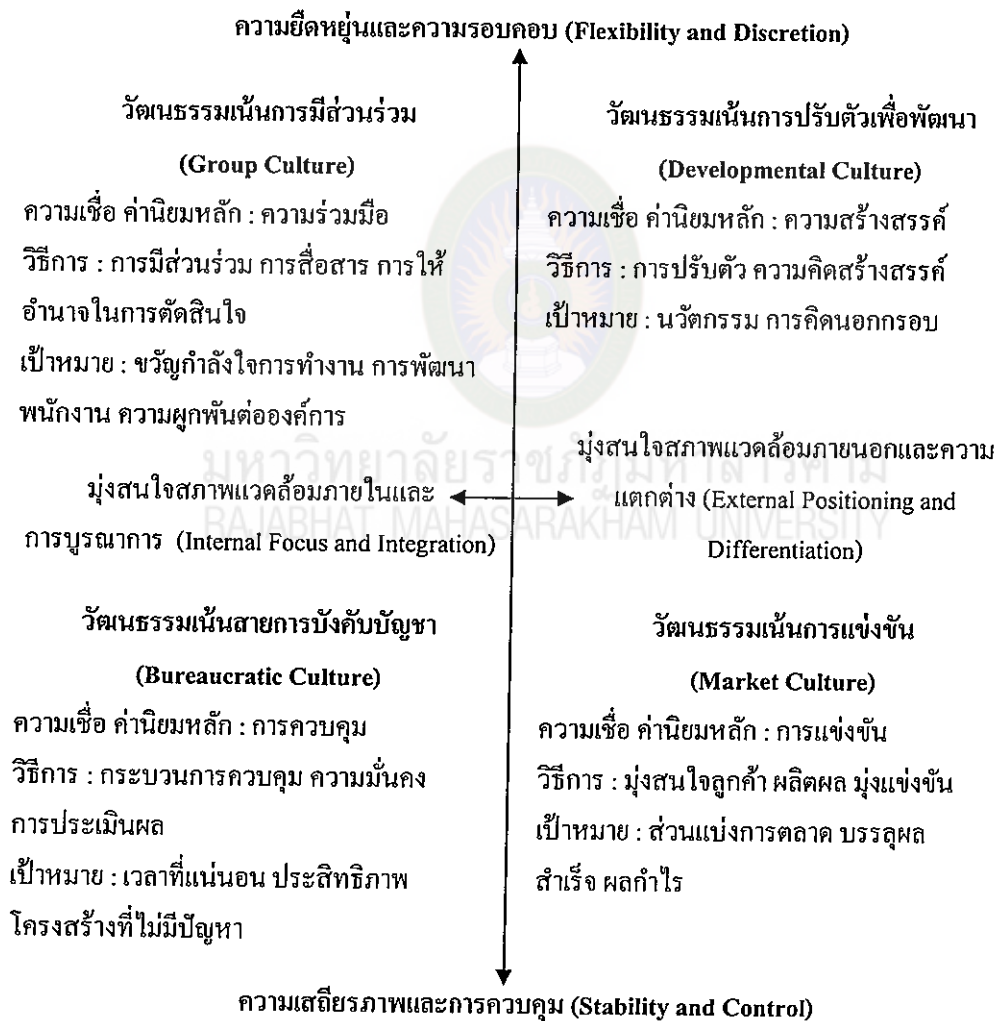
ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หมายถึง การได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากจังหวัดและอำเภอ จังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล ผู้ว่าราชการ

จังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบและคำสั่งจากส่วนกลาง ส่วนอำเภอเป็นหน่วยที่รองจากจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบงานของอำเภอแต่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล นายอำเภอเป็นหัวหน้าบังคับบัญชา สำหรับหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่มีส่วนเกี่ยวข้องในให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด นายอำเภอ และสำนักงานท้องถิ่นอำเภอ

#### 8. วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมเป็นคุณสมบัติที่แสดงออกในเวลาเดียวกันของกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ถูกสร้างพัฒนาขึ้นมาร่วมกัน โดยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากกลุ่มบุคคลสะสมขึ้นเรื่อย ๆ ในเวลาและขอบเขตพื้นที่ที่อยู่ร่วมกัน เป็นค่านิยมร่วมกัน รูปแบบการคิด และเป็นแนวทางในการรับรู้ วัฒนธรรมองค์การจะเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และวิธีปฏิบัติร่วมกันของแต่ละองค์การที่ทำให้้องค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Schein, 2004 : 9) วัฒนธรรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติของพฤติกรรมและเป็นค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม ธรรมเนียมปฏิบัติเป็นวิธีการปฏิบัติพื้นฐานที่สมาชิกในกลุ่มกระทำต่อกัน ส่วนค่านิยมร่วมเป็นการสร้างเป้าหมายร่วมกันจากสมาชิกส่วนใหญ่ในองค์การ (Kotter, 1996 : 31) ซึ่งก็จะสอดคล้องกับ (Denison, 2000 : 54) ที่ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่าเป็นสิ่งต่าง ๆ ที่ประกอบไปด้วยแบบแผน สิ่งประดิษฐ์ พฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อ และอุดมการณ์ร่วมกัน วิธีการทำงานของคนส่วนใหญ่ที่อยู่ร่วมกัน ในองค์การเกิดเป็นลักษณะเฉพาะเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ สมาชิกยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และ (Robbins, 2003 : 23) ให้นิยามวัฒนธรรมองค์การว่าเป็นระบบของการให้ความหมายร่วมกันของสมาชิก ซึ่งวัฒนธรรมสามารถที่จะชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของแต่ละองค์การได้ ระบบของการให้ความหมายร่วมกันจะเป็นชุดของลักษณะที่มีคุณค่าต่อองค์การ ทั้งนี้วัฒนธรรมมีความสำคัญต่อองค์การ คือ วัฒนธรรมจะเป็นระบบที่คอยควบคุม (Control System) ซึ่งวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ฝังลง กับการควบคุมกิจกรรมสังคมของพนักงานที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของพนักงาน และวัฒนธรรมเปรียบเสมือนเป็นตัวเชื่อม โยงทางสังคม (Social glue) เป็นตัวแปร ในการดึงดูดพนักงานใหม่และเก็บรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การ และวัฒนธรรมยังเป็นสิ่งที่เป็นช่วยทำให้พนักงานเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การ (McShane and Von Gilnow, 2009 : 9) ซึ่งในงานวิจัยนี้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ หมายถึง กรอบแบบแผน ค่านิยมหลัก ซึ่งทำให้พนักงานในองค์การยึดถือใช้เป็นปฏิบัติร่วมกัน เป็นที่ยอมรับของกลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ที่อยู่ในองค์การ ซึ่งพนักงานจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ

วัฒนธรรมองค์การจะมีกรอบของการวิเคราะห์ 3 กรอบแนวคิดของการวิเคราะห์วัฒนธรรมในรูปแบบที่แตกต่างกัน คือ 1) วิเคราะห์จากสิ่งที่ดำรงอยู่ เก็บรักษาอยู่ในองค์การ (Organizational Culture Inventory) 2) กรอบแนวคิดหลักของค่านิยมในองค์การ (The Competing Values Framework) 3) วิเคราะห์จากประวัติความเป็นมาขององค์การ (Organizational Culture Profile) ซึ่งกรอบการวิเคราะห์วัฒนธรรมแบบ The Competing Values Framework (CVF) เป็นแนวทางใช้สำหรับการจำแนกวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวาง ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจ ประเมิน และสร้างความเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมได้ (Kinicki and Kreitner. 2009 : 54) ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 The Competing Values Framework (CVF)

ที่มา : Cameron and Quinn (1999 : 41)

จากแผนภาพที่ 3 มิติที่ใช้ในการประเมินวัฒนธรรมมี 2 มิติ คือ มิติที่ 1 การวิเคราะห์ จะสนใจระหว่างพลวัตสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก ในส่วนมิติที่ 2 การวิเคราะห์จะสนใจระหว่างความยืดหยุ่น ความรอบคอบขององค์กร และการควบคุม ความมั่นคงขององค์กร เมื่อผนวกรวมทั้ง 2 มิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรแล้วสามารถที่จะแบ่งรูปแบบของวัฒนธรรมได้เป็น 4 ประเภท ที่มีค่านิยมหลักที่แตกต่างกัน และมีเกณฑ์ในการประเมินวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยที่ตามกรอบแนวคิด The Competing Values Framework ของ (Cameron and Quinn, 1999 : 32) ได้แบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 4 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Group Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม สนใจความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร การทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีมของพนักงาน เป็นวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องภายในองค์กร และให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นมากกว่าที่จะยึดติดกับการควบคุม ลักษณะองค์กรจึงมีลักษณะคล้ายกับครอบครัว องค์กรจะมุ่งให้ความสำคัญสนับสนุนให้ใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อการพัฒนาพนักงาน และมุ่งสนใจเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประสิทธิผลขององค์กรจะเกิดขึ้น ได้จากความร่วมมือระหว่างพนักงาน ผ่านความสอดคล้องร่วมกัน ความไวเนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน

ประเภทที่ 2 วัฒนธรรมเน้นการปรับตัวเพื่อพัฒนา (Developmental Culture) คือ วัฒนธรรมที่มุ่งสนใจการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กร เป็นรูปแบบของวัฒนธรรมที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์สำหรับการก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์นวัตกรรม และการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สร้างสรรค์ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ค่านิยมหลักอยู่ที่ความยืดหยุ่น ความคิดที่หลากหลาย กล้าเสี่ยงพร้อมที่จะทดลองเพื่อหาทางออกที่สร้างสรรค์ คิดนอกกรอบเพื่อให้เกิดการพัฒนา ทำให้องค์กรพร้อมที่จะรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา วัฒนธรรมในรูปแบบนี้จะพบในองค์กรที่เพิ่งเริ่มก่อตั้ง หรือองค์กรอุตสาหกรรมที่ถึงจุดอิ่มตัวและต้องการนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่พนักงาน และพนักงานในองค์กรได้รับความอิสระในการตัดสินใจเอง โดยยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ โดยมีเป้าหมายที่การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ การเติบโตขององค์กร ขยายฐานลูกค้าได้ตลาดใหม่ และความสามารถในการตอบสนองได้รวดเร็วเป็นหลัก

ประเภทที่ 3 วัฒนธรรมเน้นการแข่งขัน (Market Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอก ผลผลิต และผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามเป้าหมาย ที่ได้

มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งองค์การจะขับเคลื่อนด้วยการแข่งขันเพื่อให้ถึงเป้าหมาย เพราะรูปแบบของวัฒนธรรมจะสนใจที่สภาพแวดล้อมภายนอก ความพึงพอใจของลูกค้า พนักงานจะถูกคาดหวังให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ โดยที่องค์การจะมีการให้รางวัลเมื่อผลงานบรรลุตามเป้าหมาย องค์การแบบนี้มีค่านิยมการทำงานแบบแข่งขันเชิงรุก เน้นความสามารถของพนักงาน ผู้ปฏิบัติ และการทำงานอย่างหนัก

ประเภทที่ 4 วัฒนธรรมเน้น โครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่องค์การสนใจที่สภาพแวดล้อมภายใน ประสิทธิภาพภายในขององค์การ เน้นความมั่นคงควบคุมความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รูปแบบโครงสร้างขององค์การมีลักษณะสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เป็นทางการ มีกระบวนการทำงานภายในที่นำเชื่อถือ การทำงานที่พร้อมเพรียงยึดหลักกฎระเบียบ โดยวัฒนธรรมแบบนี้มีค่านิยมหลัก คือความมีมั่นคง มีเสถียรภาพ มีกลไกควบคุมการทำงาน วัฒนธรรมที่เน้นสายการบังคับบัญชาเป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายในขององค์การที่มีความมั่นคง ประสิทธิภาพการทำงานจะเกิดขึ้นจากการยึดหลักของกระบวนการ วิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มีหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน โดยให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ

วัฒนธรรมแต่ละแบบมีจุดเด่นที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมการมีส่วนร่วมตระหนักถึงการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ สนใจเฉพาะภายในขององค์การซึ่งตรงกันข้ามกับวัฒนธรรมเน้นการแข่งขันที่จะบริหารจัดการ โดนสนใจภายนอกขององค์การ (Cameron and Quinn. 1999 : 33) and (Harrison. 1972 : 6) ได้จัดประเภทของวัฒนธรรม โดยเรียกววัฒนธรรมขององค์การว่าเป็นความคิดขององค์การ (Organization Ideologies) ซึ่งแบ่งประเภทของวัฒนธรรมเป็น 4 แบบ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมแบบเน้นอำนาจ (Power) เป็นวัฒนธรรมที่องค์การชอบการแข่งขัน 2) วัฒนธรรมแบบเน้นคน (People) เป็นวัฒนธรรมที่องค์การแสวงหาข้อตกลงร่วมกัน ปฏิเสธการบริหารงานแบบควบคุม 3) วัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Task) เป็นวัฒนธรรมที่องค์การมุ่งเน้นที่ความสามารถ การเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง และ 4) วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท (Role) เป็นวัฒนธรรมที่องค์การมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานตามกฎ ความชอบธรรม และการบริหารแบบราชการ

นอกจากนี้ (Handy. 1981 : 21) ได้ทำการจัดกลุ่มประเภทของวัฒนธรรมโดยยึดอยู่บนพื้นฐานมาจากงานของ (Harrison. 1972 : 6) แต่ Handy จะชอบใช้คำว่าวัฒนธรรมมากกว่าความคิดขององค์การเหมือนอย่างของ Harrison เนื่องจากในความคิดของ Handy มองว่าเป็นชุดของวิธีการดำเนินชีวิตและบรรทัดฐาน โดยแบ่งจัดกลุ่มของวัฒนธรรมเป็น 4 แบบ ได้แก่

1) วัฒนธรรมที่เน้นอำนาจ (Power) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่พนักงานมีกฎเกณฑ์ในการทำงานน้อย หรือกระบวนการขั้นตอนน้อย และบรรยากาศในองค์กรเป็นบรรยากาศของการแข่งขันเน้นการใช้อำนาจ และการเมืองในองค์กร 2) วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Role) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่พนักงานจะถูกควบคุมการทำงาน โดยกระบวนการขั้นตอนการทำงาน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ และบทบาท หรือคำบรรยายลักษณะงาน มากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับความอิสระในการทำงาน อำนาจในการทำงานเป็นสิ่งที่ได้มาจากตำแหน่งงาน 3) วัฒนธรรมที่เน้นงาน (Task) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่มีเป้าหมายคือการนำคนที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน อิทธิพลการทำงานจะขึ้นอยู่กับกัเป็นผู้เชี่ยวชาญ ไม่ใช่มาจากตำแหน่งหน้าที่ หรืออำนาจของตัวบุคคล วัฒนธรรมแบบนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ และให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และ 4) วัฒนธรรมที่เน้นคน (Person) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ให้แต่ละคนเป็นจุดศูนย์กลาง องค์กรทำหน้าที่เพียงเพื่อช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการของคนที่อยู่ในองค์กร

ส่วนทางด้าน (Charles. 1979 : 76) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรของแต่ละองค์กร เปรียบเสมือนเป็นลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละมิติของวัฒนธรรม ทั้งนี้ได้เปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิด ลักษณะการทำงานของพนักงานว่า เป็นเทพเจ้าการบริหารขององค์กร โดยแบ่งลักษณะการทำงานที่ต่างกันออกเป็น 4 แบบ คือ

1) วัฒนธรรมแบบสโมสร (Club Culture) ส่วนใหญ่จะพบในองค์กรขนาดเล็ก เป็นลักษณะของการทำงานร่วมกันของคนที่มีจิตใจคล้ายกัน ไว้วางใจกัน เป็นเครือข่าย ลักษณะการทำงานของขึ้นกับผู้ที่มีบารมีเป็นที่ยอมรับของสมาชิก 2) วัฒนธรรมเน้นตำแหน่งบทบาท (Role Culture) หรือวัฒนธรรมการทำงานแบบราชการ (Bureaucracy) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่พนักงานในองค์กรทำงานภายใต้ความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่ชัดเจนในการทำงาน มีแผนผังเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งงาน

3) วัฒนธรรมเน้นภารกิจ (Task Culture) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ลักษณะงาน ไม่มีรูปแบบตายตัวสำเร็จรูป ลักษณะการทำงานเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ ลักษณะการทำงานของพนักงานจึง ไม่มีแบบแผนในการทำงาน แต่มุ่งเน้นที่จะทำทุกวิธีทางเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ 4) วัฒนธรรมเน้นความเป็นตัวตนของตัวเอง (Existential Culture) เป็นวัฒนธรรมที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองมีอิสรภาพการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อดึงทักษะความสามารถของแต่ละบุคคล ทำงานให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และเป้าหมายขององค์กร

นอกจากนั้นแล้ว (Daft. 2008 : 52) ได้เสนอแนวคิดในการแบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adaptability Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องการปรับตัวให้ยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกิดขึ้นทำให้องค์การได้มอบอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงาน โดยที่พนักงานมีสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานและพฤติกรรมในรูปแบบใหม่ได้เมื่อสภาพแวดล้อมภายนอกและสถานการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป 2) วัฒนธรรมเน้นพันธกิจ (Mission Culture) องค์กรจะเน้นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กร เพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่องค์กรต้องการ โดยที่วิสัยทัศน์ และพันธกิจของผู้บริหารจะถูกถ่ายทอดให้พนักงานเข้าใจ รับรู้ และพนักงานจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยที่ผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้สำเร็จในระดับเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้พันธกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3) วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan Culture) วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในงานของสมาชิกภายในองค์กร เปิดโอกาสให้สมาชิกทำงานร่วมกัน กำหนดแผนปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกถึงความ เป็นเจ้าของงาน และเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของงาน เพื่อนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร 4) วัฒนธรรมเน้น โครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สมาชิกในองค์กรร่วมมือกันทำงานตามนโยบาย ธรรมเนียมวิธปฏิบัติที่ตั้งเอาไว้ โดยเน้นการดำเนินงานภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน โดยองค์กรต้องการให้สภาพแวดล้อมเกิดความมั่นคง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดวัฒนธรรมองค์กรของ (Denison. 2000 : 8) ซึ่งได้นำเสนอว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในทางธุรกิจ แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ โดยอาศัยเกณฑ์ของความยืดหยุ่นและความมั่นคง กับการมุ่งเน้นที่ภายในและภายนอกองค์กร ประกอบไปด้วย 1) วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (Involvement Culture) องค์กรจะเน้นการสร้างความสามารถของสมาชิกในองค์กร สนใจความต้องการของสมาชิกในองค์กร สมาชิกจะรู้สึกได้ถึงความเป็นเจ้าขององค์กร มีความรับผิดชอบร่วมกัน และได้รับอำนาจให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร 2) วัฒนธรรมเน้นความสอดคล้องต้องกัน (Consistency Culture) สมาชิกในองค์กรยอมรับระบบ และค่านิยมหลักร่วมกัน เพื่อให้้องค์การมีวัฒนธรรมที่แข็ง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adaptability Culture) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่สมาชิกในองค์กรมีความคิด



สร้างสรรค์เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ความต้องการของธุรกิจและความต้องการจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ทำให้สมาชิกในองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์กรได้รวดเร็ว 4) วัฒนธรรมมุ่งเน้นที่พันธกิจ (Mission Culture) ทุกคนในองค์กรจะรับรู้ เข้าใจถึงพันธกิจร่วมกัน สามารถเข้าใจทิศทางขององค์กร เป้าหมายในระยะยาว และสมาชิกจะมีการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ทำให้ทุกคนมีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยตระหนักอยู่บนความชัดเจนของวิสัยทัศน์องค์กร และเป้าหมายความสำเร็จ ซึ่งการประเมินวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว และวัฒนธรรมมุ่งเน้นที่พันธกิจขององค์กร เป็นการประเมินที่ต้องสนใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้วย

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำหน้าที่คล้ายคลึงกับวัฒนธรรมของสังคม คือ ช่วยจัดระเบียบและแก้ไขปัญหาพื้นฐานบางประการของสมาชิกที่อยู่ร่วมกันในสังคมหรือองค์กรนั้น ๆ ตลอดจนช่วยในการชี้นำแบบแผนพฤติกรรมที่เหมาะสมให้กับสมาชิกใหม่เพื่อการปรับตัวและอยู่ร่วมกัน ขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมของสังคมในแง่ที่เป็นสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยวัฒนธรรมเป็นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของบุคคล เมื่อมีการรับรู้ สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และแปลความหมายสิ่งต่าง ๆ รอบตัว จนกลายเป็นแบบแผน (Patterns) ขึ้นมา ซึ่งอาจจะมองเห็นได้ (Explicit) หรือมองไม่เห็นก็ได้ (Implicit) เช่นกัน

ดังนั้น กรอบการวิเคราะห์วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้กรอบการวิเคราะห์วัฒนธรรมนั้นครอบคลุมทุกลักษณะ ทุกมิติที่มีร่วมกันของพนักงานทั้งหมดในองค์กรของเทศบาลตำบล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบการวิเคราะห์สำหรับตัวแปรอิสระวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร โดยประยุกต์มาจากแนวคิดของนักวิชาการ 6 คน คือ (Harrison. 1972), (Charles. 1979), (Handy. 1981), (Cameron and Quinn. 1999), (Denison. 2000) และ (Daft. 2008) ซึ่งตัวแปรปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรที่เหมาะสมกับองค์กรรูปแบบเทศบาลตำบล จึงประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร คือ 1) วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเน้นการปรับตัว หมายถึง กรอบแนวทางวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะได้เป็นอย่างดี 2) วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเน้นการมีส่วนร่วม หมายถึง กรอบแนวทาง

วิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นให้ผู้คนภายในและภายนอกองค์การมีส่วนร่วม มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การด้วยความรู้สึกของการเป็นเจ้าของทุกคน 3) วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นพันธกิจ หมายถึง กรอบแนวทางวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้ทำงานโดยมุ่งเน้นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์การ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่ต้องการ โดยบุคลากรทุกคนในองค์การรับรู้ถึงพันธกิจที่มีร่วมกัน และสามารถเข้าใจทิศทางขององค์การได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กระบวนการรับรู้ถึงแบบแผนทางความคิดซึ่งมีค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์การที่มีการพัฒนาภายในองค์การ และนำมาใช้เป็นข้อบัญญัติขององค์การที่เหมาะสม ยอมรับ และประพฤติปฏิบัติ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศ และสิ่งที่ปฏิบัติจนเป็นนิสัย ซึ่งองค์การพัฒนาขึ้นมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จนเป็นแบบแผนที่ทุกคนในองค์การยอมรับ และยึดถือร่วมกัน

## 9. นโยบายขององค์การ

มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้คำนิยามของนโยบายสาธารณะเอาไว้ ซึ่งจากการรวบรวมและประมวลความหมายของนโยบายสาธารณะโดยศุภชัย ยาวะประภาส และ (ปิยากร หวังมภาพร. 2552 : 48-57) ทั้งจากนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทำให้พอจะเทียบเคียงความหมายและลักษณะนโยบายขององค์การได้ว่า นโยบายเป็นการตัดสินใจในการวางกรอบหรือแนวทางในการดำเนินงานหรือโครงการขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้นั้นก็คือตัวชี้วัดประสิทธิผลอย่างหนึ่ง ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า นโยบายในการบริหารงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การ

Cochran and Malone (1995 : 39) กล่าวว่าไว้ว่า ผู้เสนอกรอบแนวคิดในการศึกษากระบวนการนโยบายสาธารณะเป็นคนแรกคือ David Easton ในช่วงกลางทศวรรษ 1960 ซึ่งเป็นการเสนอกระบวนการนโยบายสาธารณะในมุมมองเชิงระบบ หลังจากนั้นก็มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการเป็นจำนวนมากก็คือ แนวคิดในการยึดหลักเหตุผล ซึ่งมองว่ากระบวนการนโยบายเป็นกระบวนการที่มีเหตุผลและเป็นไปตามขั้นตอน ตั้งแต่การระบุปัญหาจนถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติและประเมินผล ซึ่งจากแนวคิดนี้ทำให้สามารถแบ่งกระบวนการนโยบายออกได้เป็น 3 กระบวนการหลัก คือ 1) การกำหนดนโยบาย 2) การนำนโยบายไปปฏิบัติ และ 3) การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งที่จะศึกษาในส่วน

ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลโดยตรง และถ้าเทศบาลตำบลใดมีกระบวนการในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ดี ก็จะทำให้การบริหารงานในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และนั่นแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลนั้น ๆ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ในส่วนของนโยบายขององค์การ ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จุมพล หนิมพานิช (2552 : 182) กล่าวว่า การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ หมายถึง การบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคล สมรรถนะและความร่วมมือของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน สภาพแวดล้อมของระบบและปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของนโยบาย สอดคล้องกับแนวคิดของ (มยุรี อนุমানราชทน. 2552 : 218) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง การแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งอาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งของรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรีให้เป็นแนวทางแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม ประกอบด้วยการจัดการทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ การวางแผน โครงการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด การออกแบบองค์กร และการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงาน โครงการที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ นักวิชาการชาวต่างประเทศ (Williams. 1971 : 144) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการรวบรวมทรัพยากรทางการบริหารให้สามารถดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งต้องมีการจัดการทรัพยากรและจัดเตรียมกระบวนการต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การดำเนินงานตามนโยบายบรรลุผลสำเร็จ สอดคล้องกับ (Van Horn and Van Meter. 1976 : 103) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่กระทำโดยรัฐบาลและเอกชน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มบุคคล ที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากการตัดสินใจนโยบาย ซึ่งรวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพยายามที่จะแปลงรูปแบบของการตัดสินใจไปสู่แนวทางในการปฏิบัติรวมทั้งความพยายามที่จะบรรลุการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้จากการตัดสินใจนโยบายด้วย และทางด้าน (Anderson. 1977 : 98-104) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การใช้นโยบายโดยกลไกการบริหารของรัฐบาล และอธิบายว่าการปฏิบัติเป็นสิ่งที่ถูกระงับมาเพื่อให้กฎหมายบังเกิดผล เพื่อใช้นโยบายไปสู่เป้าหมายและเพื่อบรรลุเป้าหมายของนโยบายการศึกษา การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงให้ความสำคัญกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง วิธีการที่ต้อง

ปฏิบัติตาม เทคนิคหรือเครื่องมือและการสนับสนุนทางการเมือง และ (Ripley and Franklin 1982 : 4) กล่าวว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่กฎหมายได้ให้อำนาจแก่แผนงานหรือนโยบาย รวมทั้งกลุ่มของกิจกรรมที่ตามมากับเจตนาของแผนงานหรือผลลัพธ์ของนโยบายนั้นๆ ด้วย และยังสอดคล้องกับ (Mazmanian and Sabatier. 1983 : 20-21) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง การนำการตัดสินใจนโยบายที่ได้ตัดสินใจไว้ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งโดยปกติจะเป็นการร่วมกันทำงานภายใต้กฎหมายที่ผ่านความเห็นชอบจากฝ่ายนิติบัญญัติ คำสั่งของฝ่ายบริหาร หรือคำพิพากษาของศาลเป็นต้น

จากความหมายของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ไว้ ผู้วิจัยได้ประมวลลักษณะร่วมและพบว่า การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ จะมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตัวนโยบายให้ออกมาในรูปของแผนงาน โครงการ หรือแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย สามารถสรุปได้ว่า ด้านนโยบายขององค์การ หมายถึง แนวทางการบริหารงานที่ทางเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยได้เลือกไว้และนำไปปฏิบัติ โดยจะมุ่งศึกษาในส่วนของ การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตัวนโยบายให้ออกมาในรูปของแผนงาน โครงการ หรือแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงานของแต่ละเทศบาลตำบล สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ในขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น (Berman. 1978 : 157 - 184) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติและกล่าวว่า กระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงการพึ่งพา ตลอดจนความเป็นอิสระขององค์การและบุคคล โดยได้แบ่งกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติออกเป็น 2 ขั้นตอนหลักคือ 1) การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro Implementation) และ 2) การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro Implementation) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นในการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro Implementation) ซึ่งมีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพราะหลังจากที่รัฐบาลมีการกำหนดนโยบายออกมาในรูปกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความรับผิดชอบที่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติเอาไว้ จึงเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลในฐานะเป็นหน่วยงานระดับล่าง ในการที่จะต้องทำการแปลงนโยบายดังกล่าวให้เป็นแนวทางปฏิบัติภายใน

หน่วยงานของตนเอง ให้สอดคล้องกับนโยบายหลักและให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานของตน ซึ่งถ้าเทศบาลตำบลใดมีกระบวนการในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ดี ก็จะทำให้การบริหารงานตามภารกิจต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro Implementation) หมายถึง การที่หน่วยงานระดับล่างเมื่อได้รับการมอบหมายนโยบายจากหน่วยงานระดับบนแล้ว ก็จะต้องทำการกำหนดนโยบายภายในหน่วยงานของตนเองให้สอดคล้องกับนโยบายหลัก การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาคเริ่มต้นจากการที่หน่วยงานระดับล่างรับนโยบาย แผนงาน หรือโครงการมาจากเบื้องบน แล้วนำนโยบายแผนงานหรือโครงการนั้นมาปรับเปลี่ยนให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การนำนโยบายหรือโครงการดังกล่าวมาปฏิบัติให้บรรลุผลนั้นจะต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่การประสานประโยชน์ระหว่างหน่วยงานเจ้าของโครงการนั้นกับองค์กรระดับล่างที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานที่เรียกว่า “การปรับตัวเข้าหากันและกัน” (Mutual Adaptation) สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาคนั้นได้แก่ กระบวนการปรับตัวนั้นจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานระดับล่างด้วย ซึ่งลำดับขั้นตอนของการตัดสินใจดังกล่าวจะเรียกว่า “Path of Micro - Implementation” โดย Paul Berman กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาคจะประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการระดมพลัง (Mobilization) ในขั้นตอนนี้หน่วยงานในระดับล่างจะต้องดำเนินการใน 2 กิจกรรม คือ 1) การพิจารณาปรับนโยบาย เป็นการพิจารณาว่านโยบายจากส่วนกลางมีความเหมาะสม มีความสำคัญเร่งด่วน ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน และสามารถสนองตอบความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด การตัดสินใจดังกล่าวถือเป็นจุดสำคัญในการชั่งน้ำหนักของนโยบาย หากหน่วยงานในระดับล่างเห็นว่านโยบายดังกล่าวไม่มีความสำคัญ นโยบายนั้นก็จะไม่เกิด แต่ถ้าหน่วยงานในระดับล่างเห็นว่านโยบายดังกล่าวมีความสำคัญ ก็จะให้ความใส่ใจต่อนโยบายนั้น ขั้นตอนต่อมาคือ 2) การแสวงหาความสนับสนุนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสวงหาความสนับสนุนส่วนตัวจากสมาชิกในหน่วยงาน ตลอดจนบุคคลสำคัญหรือองค์กรอื่นๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จและความต่อเนื่องให้เกิดขึ้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการปฏิบัติ (Deliverer Implementation) ขั้นตอนนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือโครงการที่ได้มีการยอมรับแล้วออกมาในรูปของ

การปฏิบัติจริงในขั้นนี้จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติโดยตรง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติในระดับต่างจึงขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคล ดังนั้นการสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติให้เกิดขึ้นจึงขึ้นอยู่กับแสวงหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของปฏิบัติให้เข้ากับแผนงานหรือ โครงการ หรือปรับแผนงานหรือ โครงการให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการสร้างความต่อเนื่อง (Institutionalization or Continuation) ความสำเร็จหรือผลลัพธ์ในระยะยาวของนโยบายใดก็ตามจะเกิดขึ้นไม่ได้ หากนโยบายนั้นไม่ถูกนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง (Continuation) โดยผู้ปฏิบัติ และแม้ว่าระยะเวลาของนโยบายนั้นได้สิ้นสุดแล้วแต่ก็ยังต้องมีการนำนโยบายไปปฏิบัติต่อไป การที่จะให้มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องนี้หมายความว่า นโยบายนั้นจะต้องถูกปรับเปลี่ยนและได้รับการยอมรับเป็นหน้าที่ประจำวัน (Reutilization) ของผู้ปฏิบัติด้วย การสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้เกี่ยวข้องต้องหาทางทำให้การปฏิบัติตามขั้นตอนที่สองสืบทอดมาสู่ขั้นตอนที่สามคือการสร้างความเป็นปึกแผ่นเชิงสถาบัน (Institutionalization) หรือความต่อเนื่องในการปฏิบัติให้เกิดขึ้นกับนโยบายนั้นให้ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น (Hogwood and Gunn, 1984 : 209-218) เป็นนักวิชาการที่ได้เสนอแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้แบ่งแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติออกเป็น 4 แนวทาง ได้แก่

- 1) แนวทางโครงสร้าง (Structural Approaches) 2) แนวทางกระบวนการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) 3) แนวทางพฤติกรรม (Behavioral Approaches) และ 4) แนวทางการเมือง (Political Approaches) โดยในส่วนของแนวทางกระบวนการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) นั้น Hogwood and Gunn ได้กล่าวไว้ว่าแนวทางนี้มองว่า การสร้างกระบวนการจัดการเพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติที่สอดคล้องกับเทคนิค มีความสำคัญมากกว่าการกำหนดโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนั้นในการวางแผนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงมักจะมองการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็นเรื่องเทคนิคหรือการบริหารแบบโครงการ กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับสภาพที่กำลังเปลี่ยนแปลงและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจึงประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่สำคัญคือ การจัดทำตารางเวลาปฏิบัติงาน การวางแผน และการควบคุม หลังจากได้ระบุประเด็นปัญหาและเลือกวิธีการแก้ไขปัญหานั้นเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเทคนิคการบริหารจัดการตามแนวทางนี้คือ เทคนิคการวางแผนและการควบคุม โดยใช้เครือข่าย (Network Planning and Control : NPC)

เป็นเทคนิคที่ใช้เป็นกรอบในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงาน โดยการระบุภารกิจที่  
จะต้องกระทำให้สำเร็จรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจและผลที่เกิดขึ้น โดยตัวอย่างของ  
เทคนิคการวางแผนและการควบคุมโดยใช้เครือข่ายที่นิยมใช้กัน อาทิ เทคนิคการประเมินผล  
และทบทวนแผนงาน(Program Evaluation and Review Technique : PERT) และวิธีเส้นทาง  
วิกฤต (Critical Path Method : CPM) เป็นต้น (สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. 2551 : 421-422)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติในเรื่องของ  
แนวทางกระบวนการการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) ของ (Hogwood and  
Gunn. 1984 : 209-218) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยเนื่องจากการศึกษาการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในเบื้องต้น พบว่าทุกเทศบาล  
ตำบลจะมีกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการแปลงนโยบายที่มาจากกฎหมายต่าง ๆ ที่  
ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภารกิจของเทศบาลตำบลไว้ให้อยู่ในรูปของแผน  
หรือโครงการต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น  
แผนพัฒนาเทศบาลตำบล : ปี แผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบล ตลอดจนโครงการต่าง ๆ ที่  
ทางเทศบาลตำบลได้กำหนดขึ้นมา รวมไปถึงมีการนำเทคนิค PERT และ CPM มาใช้ในการ  
กำหนดระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนในภารกิจต่างๆ ตลอดจนการทำสัญญาในการ  
ก่อสร้างต่างๆ กับภาคเอกชน ดังจะเห็นได้โดยทั่วไปจากป้ายที่ระบุรายละเอียดในการก่อสร้าง  
ที่ทางเทศบาลตำบลได้ติดประกาศให้ประชาชนได้รับทราบซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็น  
ลักษณะของการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแนวทางกระบวนการการจัดการทั้งสิ้น ซึ่ง Hogwood  
and Gunn กล่าวว่า แนวทางกระบวนการการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches)  
ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ 1) การออกแบบแผนงาน (Design a Program) ซึ่งประกอบด้วย  
ลำดับของงานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมาตรฐานการปฏิบัติงาน งบประมาณหรือเงินทุน และ  
เวลา 2) การบริหารจัดการแผนงาน (Execute the Program) โดยกำหนดแผนการดำเนินงาน  
การจัดหาบุคลากร งบประมาณ หรือเงินทุน และทรัพยากร กำหนดกระบวนการและวิธี  
ดำเนินงานที่เหมาะสม และ 3) การจัดทำตารางเวลาปฏิบัติงาน (Build in Appropriate  
Scheduling) และเครื่องมือติดตามควบคุมงานที่เหมาะสม เพื่อให้แผนงานดำเนินไปตามที่  
กำหนด ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นก็จะนำมาตรการที่เหมาะสมมาใช้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

แนวทางนี้มีข้อสมมติฐานเบื้องต้นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ หรือกล่าวอีกนัย  
หนึ่งก็คือ การบริหารโครงการต้องมีการควบคุมแผนงานมีผลลัพธ์ของแผนงาน และมีการ

ป้องกันผลกระทบของโครงการต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการออกแบบแผนงาน การบริหารจัดการ แผนงาน และการจัดทำตารางเวลาปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า นโยบายขององค์การ หมายถึง แนวทางการบริหารงานที่ทาง องค์การ ได้เลือกไว้และนำไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การแปลงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของตัวนโยบายให้ออกมาในรูปของแผนงาน โครงการ หรือแนวทางในการ ปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงานของแต่ละองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและ สำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

## 10. โครงสร้างองค์การ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การศึกษาเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การ ได้มีการปรับ ประงและพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลาซึ่งจากวิวัฒนาการของวิชาการบริหารได้สะท้อนให้เห็นว่า ไม่มีโครงสร้างของ องค์การแบบใดที่ดีที่สุดเพียงแบบเดียวที่จะใช้ได้กับทุกองค์การ ทำให้การออกแบบ โครงสร้างองค์การสมัยใหม่จะเน้นความยืดหยุ่น เน้นการปรับตัวได้ และสามารถใช้ได้ที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงเป็นหลัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าสถานการณ์และปัจจัยต่างๆ มี ลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของ โครงสร้างองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ โครงสร้างองค์การ และรูปแบบโครงสร้างองค์การ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความหมายของโครงสร้างองค์การนั้นมีนักวิชาการชาวไทย (สมคิด บางโม. 2538 : 140) ให้ความหมายว่าโครงสร้างองค์การ หมายถึง ภาพรวมของหน่วยงานย่อยและ ความสัมพันธ์ของหน่วยงานย่อยในองค์การจากความหมายที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่ได้ กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่าโครงสร้างองค์การเป็นผลอันเกิดมาจากการออกแบบองค์การที่ เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดกรอบหรือ แนวทางในการดำเนินงานในองค์การที่ประสานสัมพันธ์กันไปสู่เป้าหมายขององค์การ มีความ สอดคล้องกับ (วรรณารถ แสงมณี. 2544 : 4) ให้ความหมายโครงสร้างองค์การว่าคือ วิธีการที่ เกี่ยวข้องกับการจัดแบ่งสรรทรัพยากรต่างๆ และการกำหนดวิธีการรายงานตามสายการบังคับ บัญชาในระหว่างกลุ่มคน รวมไปถึงกลไกของระบบการประสานงานที่เป็นทางการและวิธีการ ที่จะต้องเกี่ยวข้องกันตามแบบแผนที่ได้มีการกำหนดและวางเอาไว้ และทางค้ำ (ติน ปรัชญพฤทธิ์. 2552 : 378) ได้ให้ความหมายโครงสร้างองค์การว่า หมายถึง รูปแบบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือส่วนย่อยขององค์การที่บ่งชี้ให้เห็นว่าใครรับผิดชอบ



อะไร นอกจากนี้ (Scott and Michel. 1975 : 40) ได้กล่าวเอาไว้ว่า โครงสร้าง (Structure) มีลักษณะเป็นกรอบและขอบเขตการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร เป็นการจัดระเบียบในการทำงานตามหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Hodge and Anthony. 1988 : 54 ; cited in Joseph H. Reitz and Linda N. Jewell. 1985 : 348) ได้กล่าวไว้ว่าการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นการกำหนดระบบการควบคุมและการประสานงาน โครงสร้างองค์กรจะช่วยทำให้เกิดความแน่นอนในการประสานงาน ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะมีความซับซ้อนเพียงใดผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายยิ่งขึ้น โครงสร้างองค์กรจะช่วยทำให้เห็นระบบการทำงานชัดเจนขึ้น ช่วยในการติดต่อสื่อสาร ลดช่องว่าง และความซ้ำซ้อนในการทำงาน ช่วยให้บุคลากรแต่ละคนได้เห็นทางก้าวหน้าในสายงานของตนชัดเจน และมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์กร และยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Kast and Rosenzweig. 1985 : 205) กล่าวไว้ว่า โครงสร้างองค์กรทำให้เกิดกรอบแนวทางที่เป็นทางการสำหรับการดำเนินงาน ไปสู่เป้าหมาย โครงสร้างเกี่ยวข้องกับการแบ่งงานออกเป็นงานหรือเป็นงานย่อยในระดับปฏิบัติ และกำหนดรูปแบบของความสัมพัทธ์ระหว่างส่วนงานเหล่านั้น และ (Robbins. 1990 : 82-83) กล่าวไว้ว่า โครงสร้างองค์กรจะแสดงถึงการแบ่งส่วนงาน การกำหนดงานที่แต่ละส่วนงานต้องรับผิดชอบ การกำหนดและอธิบายบทบาทของงาน (Work Roles) และความสัมพัทธ์ระหว่างบทบาททั้งหลายเหล่านั้น ทั้งในด้านการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร และอำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งช่วยทำให้สมาชิกขององค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น โครงสร้างองค์กร จึงเป็นการออกแบบองค์กรเกี่ยวกับวิธีการแบ่งงาน การกำหนดความร่วมมือภายในหน่วยงาน และความสัมพัทธ์ระหว่างหน่วยงาน ที่ระบุถึงกลไกการประสานงาน รูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ การรายงานช่องทางการติดต่อสื่อสาร ช่วงการบังคับบัญชา สายการบังคับบัญชา และการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดกรอบหรือแนวทางในการดำเนินงานที่ประสานสัมพันธ์กัน ไปสู่การบรรลุเป้าหมายของแต่ละองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ โครงสร้างองค์กรนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดในการจำแนกประเภทขององค์กรตามลักษณะต่าง ๆ ของนักวิชาการ 2 ท่านซึ่งเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการ ได้แก่ (Aldag and Stearns. 1987 : 295-309) ได้เสนอแนวคิดในการ

จำแนกหรือออกแบบองค์การตามลักษณะการแบ่งงานไว้ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ ได้แก่

1. แบบหน้าที่เฉพาะ (Functional Design) เป็นองค์การแบบที่เป็นแบบพื้นฐานของการออกแบบองค์การทั่วไป มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่เฉพาะ โดยจะแบ่งบุคลากรเป็นกลุ่มตามลักษณะงานที่คล้ายกัน ใช้ทักษะอย่างเดียวกัน หรือทำกิจกรรมอย่างเดียวกัน การออกแบบองค์การรูปแบบนี้ ใช้ได้ทั้งในองค์การที่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง เพราะเป็นแบบที่จะทำงานได้ดีที่สุดเมื่อมีผลผลิตจำนวนไม่มากนัก ต้องการการแบ่งงานให้แยกย่อยไปตามทักษะต่าง ๆ ให้มาก และมีแนวโน้มที่จะรวมอำนาจการตัดสินใจไปสู่ผู้บริหารสูงสุด
2. แบบสาขา (Division Design) เป็นองค์การที่จัดรวมเอากิจกรรมต่าง ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการประเภทเดียวกัน รวมเข้าเป็นหน่วยงานที่บริหารดูแลกิจกรรมของตนเอง โดยเน้นที่การจัดกลุ่มงานหรือกิจกรรมตามผลผลิต กลุ่มลูกค้าหรือสถานที่ตั้ง มีแนวโน้มที่จะกระจายอำนาจการตัดสินใจไปที่กลุ่มงาน เพราะว่าผลผลิตของแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะเฉพาะ ช่วงการบังคับบัญชาจะถูกทำให้ลดลง โดยหัวหน้าแผนก มีการประสานงานแบบร่วมกัน (Pooled Interdependence)
3. แบบผสม (Hybrid Design) เป็นรูปแบบที่ผสมผสานกันขององค์การแบบหน้าที่เฉพาะกับองค์การแบบสาขา มีลักษณะที่มีหน่วยงานเป็นสาขาแต่แบ่งส่วนงานตามหน้าที่และรวมอำนาจการตัดสินใจไปอยู่ที่สำนักงานใหญ่ในลักษณะของการร่วมมือกันเช่น การกำหนดให้มีหน่วยงานบริหารงานบุคคลร่วมกัน องค์การแบบผสมนี้ใช้ได้ดีเมื่อสาขาต่าง ๆ มีการจัดแบ่งแผนกงานในลักษณะที่คล้ายกัน ซึ่งตัวอย่างของการออกแบบองค์การแบบผสมนี้ได้แก่ ธนาคาร เป็นต้น
4. แบบเมทริกซ์ (Matrix Design) เป็นการนำเอาวิธีการของ โครงสร้างแบบหน้าที่เฉพาะและแบบสาขามาใช้พร้อมกัน โดยการดึงเอาบุคลากรที่มีความชำนาญจากหน่วยงานหน้าที่เฉพาะตามที่ต้องการมารวมตัวกันเป็นหน่วยโครงการ (Project) โดยผู้บริหารหน่วยงานตามหน้าที่เฉพาะจะรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ส่วนผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานหน้าที่เฉพาะและผู้บริหารหน่วยโครงการจะรับผิดชอบในการรวมเอากิจกรรมของผู้เชี่ยวชาญจากแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้โครงการสมบูรณ์

Mintzberg (1983 : 157-279) เป็นนักวิชาการบริหารชาวฝรั่งเศส ที่ได้เสนอรูปแบบโครงสร้างองค์การไว้ในช่วงแรก 5 รูปแบบ ต่อมาได้มีการขยายต่อความคิดร่วมกับผู้อื่น ได้แก่

Joseph Lampel, James B. Quinn and Sumantra Ghoshal และได้เสนอเพิ่มเติมจากรูปแบบที่กล่าวไว้เดิมอีก 2 รูปแบบ ตามส่วนประกอบ โครงสร้างที่เพิ่มเติมขึ้นมาในการศึกษา รวมเป็น 7 รูปแบบในปัจจุบัน (Mintzberg, et al. 2003 : 224-225) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. โครงสร้างเรียบง่ายหรือโครงสร้างผู้ประกอบการ (The Simple or Entrepreneurial Structure) เป็นองค์การที่มีระบบการประสานงานแบบสั่งการ โดยตรงจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา มีโครงสร้างแบบเรียบง่ายไม่เป็นการ มีความยืดหยุ่นสูง ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสูงในการชี้นำทิศทางและแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การ มีการรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง ส่วนมากเป็นองค์การที่เพิ่งเริ่มก่อตั้ง มีขนาดเล็ก มีระบบเทคโนโลยี ไม่ซับซ้อน และมีความจำเป็นที่ผู้นำต้องมีอำนาจมาก หรือผู้นำเข้มแข็ง
2. โครงสร้างองค์การขนาดใหญ่แบบเครื่องจักร (Machine Bureaucracy) เป็นองค์การที่มีระบบการประสานงาน โดยใช้มาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงานเป็นหลัก มีโครงสร้างแบบรวมศูนย์อำนาจ มีความเป็นทางการสูง มีการแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ ความเชื่อถือได้ ความชัดเจน และความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงานให้ความสำคัญแก่กฎเกณฑ์มากกว่าผลงาน โดยมากเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีอายุมาก และมีระบบเทคโนโลยีไม่ซับซ้อน
3. โครงสร้างองค์การขยาย (Diversified Organization) เป็นองค์การที่มีการขยายตัวจากองค์การขนาดใหญ่แบบเครื่องจักร มีการใช้มาตรฐานของผลผลิตเป็นเครื่องมือในการเชื่อมประสานงานกับส่วนต่างๆ มีโครงสร้างที่ซับซ้อนประกอบด้วยสำนักงานใหญ่ (Headquarter) และสำนักงานสาขา (Divisions) ผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทสูงในการประสานงานระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา ยุทธศาสตร์ขององค์การมีสองระดับคือ ระดับภาพรวมขององค์การจะได้รับการจัดทำจากสำนักงานใหญ่ และระดับสาขาซึ่งสำนักงานสาขาเป็นผู้จัดทำ
4. โครงสร้างองค์การตามวิชาชีพ (Professional Organization) มีพื้นฐานการประสานงาน โดยใช้มาตรฐานของทักษะและความรู้ มีโครงสร้างแบบระบบราชการแต่มีการกระจายอำนาจสูงผู้มีบทบาทสำคัญคือผู้ปฏิบัติซึ่งมีการทำงานเป็นอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความเป็นประชาธิปไตยและมีความเป็นอิสระสูง ฝ่ายนโยบายและผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทน้อย ยุทธศาสตร์ขององค์การถูกกำหนดโดยผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ ก่อนข้างมีเสถียรภาพแต่รายละเอียดมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

5. โครงสร้างเฉพาะกิจเน้นนวัตกรรม (Adhocracy Innovative Organization) มีพื้นฐานการประสานงานโดยใช้การสื่อสารทางตรงระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นหลัก มีการจัดโครงสร้างแบบเมทริกซ์ โครงสร้างมีความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ง่ายตามสถานการณ์ มีความเป็นประชาธิปไตยสูงสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์เกิดขึ้นจากการคิดริเริ่มของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเกิดจากจะกลายเป็นยุทธศาสตร์ขององค์กรเมื่อได้รับการยอมรับและแพร่กระจายกลายเป็นแบบแผนพฤติกรรมขององค์กร

6. โครงสร้างองค์การอุดมการณ์และองค์การพันธกิจ (Ideology and the Missionary Organization) เป็นองค์กรที่มีรากฐานการสร้างองค์การจากอุดมการณ์ ซึ่งแตกต่างจากองค์กรทั่วไป โครงสร้างองค์การมีการแบ่งฝ่ายเป็นหน่วยขนาดเล็ก มีการจัดระบบอย่างหลวมและมีการกระจายอำนาจ ให้อิสระกับหน่วยย่อยสูงแต่มีการควบคุมโดยปทัศฐานขององค์กรอย่างเข้มข้นประเภทขององค์การพันธกิจสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภทคือ องค์การปฏิรูป (Reformers) องค์การเปลี่ยนสภาพ (Converters) และองค์การปิดตัว (Cloister)

7. โครงสร้างองค์การทางการเมือง (Political Organization) รูปแบบขององค์การการเมืองอธิบายในทอมของอำนาจ ไม่ใช่โครงสร้าง และเป็นอำนาจที่แสดงออกมาโดยขาดความชอบธรรม ดังนั้นจึงไม่มีกลไกและวิธีการประสานงานอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลัก แต่ขึ้นอยู่กับบริบทที่การเมืองแสดงออกมาในช่วงนั้น ๆ ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับการรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจกระแสที่ครอบงำองค์การคืออำนาจที่ไม่เป็นทางการ และการต่อสู้ช่วงชิงชัยชนะกันซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบคือ องค์การการเมืองแบบเผชิญหน้า (Confrontation) องค์การแบบพันธมิตรชั่วคราว (Shaky Alliance) องค์การแบบที่ถูกทำให้เป็นการเมือง (Politicized Organization) และองค์การแบบเป็นพื้นที่การเมืองอย่างสมบูรณ์แบบ (Complete Political Area)

รูปแบบโครงสร้างองค์การที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการเลือกกลุ่มตัวแปรที่จะนำมาศึกษาในเรื่อง โครงสร้างองค์การ โดยใช้แนวคิดในเรื่องการออกแบบ โครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผลของ (Mintzberg. 1979 : 216-297) ที่ประกอบด้วยเกณฑ์ 2 ประการ คือ

ประการแรก โครงสร้างขององค์การที่มีประสิทธิผลนั้นจะต้องเป็น โครงสร้างที่เหมาะสมสอดคล้องกันระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ขณะนั้น (Contingency Factors) กับองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรของการออกแบบ (Design Parameter) นั่นคือ โครงสร้างขององค์การที่มีประสิทธิผลย่อมเกิดจากการออกแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ประการที่สอง Mintzberg เห็นว่าน่าจะตั้งสมมุติฐานซึ่งอาจเรียกว่า ข้อสมมุติฐานของการจัดโครงสร้าง (Configuration Hypothesis) ว่าโครงสร้างที่มีประสิทธิผลย่อมต้องการความคงที่ภายในระหว่างองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรในการออกแบบองค์การ นั่นคือโครงสร้างขององค์การที่มีประสิทธิผลย่อมเกิดจากลักษณะที่คงที่ขององค์ประกอบที่เป็นตัวแปรในการออกแบบ

สรุปได้ว่า Mintzberg มีความเห็นว่าโครงสร้างขององค์การที่มีประสิทธิผลนั้นต้องประกอบด้วยลักษณะที่สอดคล้องกันขององค์ประกอบที่เป็นตัวแปรในการออกแบบกับสถานการณ์ ในขณะนั้น และได้นำเสนอ โครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผลซึ่งเป็น โครงสร้างที่ช่วยให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุผลได้โดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด กระตุ้นให้มีการคิดค้นนวัตกรรมในองค์การ มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน และส่งเสริมให้เกิดกลยุทธ์ในการทำงาน (Billy J. Hodge and William P. Anthony. 1988 : 37-39)

จากแนวทางที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้พิจารณาและเลือกรูปแบบ โครงสร้างองค์การที่ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 4 รูปแบบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Ramon J. Aldag and Timothy M. Stearns และแนวคิดของ Henry Mintzberg ซึ่งตรงกับแนวคิดของ (ติน ปรัชญพฤษี, 2553 : 85) ที่ได้เสนอรูปแบบของโครงสร้างองค์การ โดยกล่าวว่า โครงสร้างขององค์การทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานอาจเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งดังต่อไปนี้ 1) โครงสร้างแบบระบบราชการ 2) โครงสร้างรัฐวิสาหกิจ 3) โครงสร้างแบบมหาวิทยาลัย และ 4) โครงสร้างการบริหารแบบโครงการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างระบบราชการ มีลักษณะโครงสร้างองค์การเป็นแบบมีนายคนเดียวอยู่บนยอดพีระมิด มีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารองค์การในภาพรวมและคอยแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ จึงเป็นบุคคลที่ได้รับทราบและเห็นถึงความจำเป็นไปขององค์การในภาพรวมมากที่สุด มีการทำงานและควบคุมตามสายการบังคับบัญชาโดยยึดกฎ ระเบียบ มาตรฐานกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดถึงช่องทางในการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา และมีการกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ไว้อย่างชัดเจน มีการทำงานตามมาตรฐานของงานที่แบ่งกันทำอย่างชัดเจน (Division of Labor) และลักษณะเป็นงานประจำ (Rutein) ที่ได้ถูกแจกแจงไปตามหน้าที่ ซึ่งมีลักษณะเหมือนองค์การในอุดมคติของ Max Weber และ

โครงสร้างแบบหน้าที่เฉพาะ (Functional Design) ของ Ramon J. Aldag and Timothy M. Stearns และ โครงสร้างองค์การขนาดใหญ่แบบเครื่องจักร (Machine Bureaucracy) ของ Henry Mintzberg

2. โครงสร้างรัฐวิสาหกิจ มีลักษณะโครงสร้างองค์การเป็นแบบมีนายหลายคน คือกรรมการนโยบายและกรรมการบริหารร่วมกันทำหน้าที่ในการบริหารองค์การ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้นกว่าโครงสร้างระบบราชการ โดยอำนาจในการตัดสินใจ จะถูกกระจายไปยังคณะกรรมการบริหารซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญที่อาจมาจากภายใน องค์การหรือภายนอกองค์การก็ได้ ซึ่งคณะกรรมการบริหารมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ขององค์การ และผู้บริหารองค์การจะทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร เพื่อจะนำมติของคณะกรรมการบริหารไปปฏิบัติ ลักษณะของสายการบังคับบัญชาจะถูกทำให้ สั้นลง และมีการประสานงานแบบร่วมกันมากขึ้น ซึ่งมีลักษณะบางส่วนเหมือนกับ โครงสร้าง องค์การขนาดใหญ่แบบเครื่องจักร (Machine Bureaucracy) ของ Henry Mintzberg อย่างเช่น ยังคงมีสายการบังคับบัญชาอยู่เพียงแต่ถูกปรับให้สั้นลง และการรวมศูนย์อำนาจก็ยังคงมีอยู่แต่ ถูกกระจายไปยังคณะกรรมการบริหารมากขึ้น

3. โครงสร้างมหาวิทยาลัย มีลักษณะโครงสร้างองค์การเป็นแบบผู้บริหาร ระดับสูงทำหน้าที่เป็นผู้รับใช้มากกว่าผู้บังคับบัญชา มีโครงสร้างองค์การเหมือนกับพีระมิด กลับหัวที่เรียกว่า Collegial Organization หรือ Inverse Pyramid กล่าวคือ มีลักษณะของการ กระจายอำนาจมาก โดยอำนาจในการตัดสินใจจะถูกกระจายไปให้กับส่วนงานปฏิบัติระดับล่าง (Operating Core) มีความเป็นประชาธิปไตยสูง มีความคล่องตัว และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ระดับล่างสามารถทำงานได้อย่างอิสระ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างมี อำนาจในการเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดนโยบายวางแผนกลยุทธ์การทำงานของตนเองและ ขององค์การด้วย โดยการเข้าไปเป็นกรรมการชุดต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อการทำงานของ ตนเอง ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์องค์การเหมือนกันกับผู้บริหารระดับสูง โดยผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่ในการทำให้ทุกฝ่ายเข้ามาร่วมกันกำหนดทิศทางที่มีผลต่อองค์การ โดยรวม ซึ่งมี ลักษณะสอดคล้องกับ โครงสร้างองค์การตามวิชาชีพ (Professional Organization) ของ Henry Mintzberg

4. โครงสร้างการบริหารแบบโครงการ มีลักษณะโครงสร้างองค์การเป็นแบบ เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีอำนาจบังคับบัญชาและผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมมือกันบริหาร โครงการใดโครงการหนึ่ง ซึ่งเป็นการบริหารงานแบบชั่วคราวหรือแบบโครงการ (Matrix or

Project Management) โครงสร้างองค์การมีลักษณะยืดหยุ่น คล่องตัว และตอบสนองต่อสภาพความเปลี่ยนแปลงได้ดีมีความเป็นทางการในการปฏิบัติงานน้อยและมีลักษณะองค์การแบบ Organic โดยมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุคลากรทั้งหมดทุกส่วนขององค์การ (All Part) ไม่มีกฎเกณฑ์ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ไม่มีการแบ่งลำดับขั้นการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน ไปตามแนวนอนมาก (Much Horizontal Specialization) ใช้การประสานงานโดยการปรับตัวเข้าหากันของผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในโครงการ (Mutual Adjustment) ทุกฝ่ายที่เข้ามาทำงานในโครงการจะสามารถติดต่อประสานงานกันได้โดยตรง มีลักษณะของทีมงานมากกว่าการมีโครงสร้างที่ตายตัว ผู้ที่เข้าร่วมในโครงการจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานของตนเองผู้บริหารระดับสูงจะมีหน้าที่ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับ โครงสร้างแบบเมทริกซ์ (Matrix Design) ของ Ramon J. Aldag and Timothy M. Stearns และ โครงสร้างเฉพาะกิจ เน้นนวัตกรรม (Adhocracy Innovative Organization) ของ Henry Mintzberg

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า โครงสร้างองค์การ หมายถึง การออกแบบองค์การที่เกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสาร วิธีการแบ่งงาน การกำหนดความร่วมมือภายในหน่วยงานความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ที่ระบุถึงกลไกการประสานงาน รูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการและอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกัน และกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างขององค์การประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ภาระหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ การบังคับบัญชา ช่วงของการควบคุม และเอกภาพการบังคับบัญชา

## 11. การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ

เทคโนโลยีขององค์การ หรืออาจจะมึนักวิชาการไทยบางท่านเช่น (วันชัย มีชาติ. 2552 : 271-289) และ(พิทยา บวรวัฒนา. 2552 : 104-114) เรียกว่า “ระบบผลิตขององค์การ” ซึ่งทั้งสองคำนี้มีความหมายนัยเดียวกัน และเพื่อความเป็นเอกภาพในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้คำว่าเทคโนโลยีขององค์การแทนซึ่งหมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนที่องค์การใช้ในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ขององค์การออกเป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิต เทคโนโลยีขององค์การจึงเป็นกระบวนการในการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้นั้นก็คือ ตัวชีวิตประสิทธิผลอย่างหนึ่งขององค์การทำให้กล่าวได้ว่า เทคโนโลยีขององค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การ สำหรับการศึกษาวิจัย

ครั้งนี้ในส่วนของเทคโนโลยีขององค์กร ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีขององค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เทคโนโลยีขององค์กรมีความหมายหลากหลาย ผู้วิจัยพิจารณาเทคโนโลยีว่าเป็นความสามารถและคุณสมบัติ (Attributes) ทางกายภาพขององค์กรซึ่งได้แก่ เครื่องจักรกล เครื่องมือ และเครื่องประกอบต่าง ๆ (Equipment) บางคนอาจพิจารณาว่า เทคโนโลยีเป็นความรู้ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและนำเสนอการให้ความหมายของเทคโนโลยีของนักทฤษฎีในแง่มุมต่าง ๆ ประกอบด้วย (นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2544 : 237) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีตามแนวคิดเชิงระบบว่าหมายถึง ชุดของเทคนิค (รวมทั้งวัตถุดิบและจิตใจ) ที่นำมาใช้เพื่อเปลี่ยนสิ่งนำเข้าของระบบให้เป็นสิ่งนำออก ระบบจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ อาจได้แก่ โรงงาน หน่วยงานของรัฐ โรงพยาบาล หรือพรรคการเมือง ส่วนสิ่งนำเข้าได้แก่ ความรู้ กำลังความสามารถ วัตถุดิบหรือเงินและสิ่งนำออกได้แก่ สินค้าหรือบริการ และ (Perrow. 1967 : 194) กล่าวว่าเทคโนโลยี หมายถึง การกระทำซึ่งบุคคลได้ปฏิบัติต่อวัตถุ โดยอาจใช้หรือไม่ใช้เครื่องมือหรือกลไกทางเครื่องจักรกล เพื่อเปลี่ยนแปลงวัตถุนั้นเพื่อให้ได้งานที่ทำสำเร็จในองค์กรต่าง ๆ สอดคล้องกับ (Woodward. 1994 : 13) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีแต่เพียงว่า หมายถึงวิธีการและกระบวนการที่ใช้ในโรงงาน และ (Thompson. 2010 : 14-15) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่ประกอบด้วยคนและเครื่องจักรกล ซึ่งต่างก็มีส่วนในการผลิตสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

จากความหมายที่นักวิชาการแต่ละท่าน ได้กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีขององค์กร หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการพึ่งพากันของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรในการนำทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในแต่ละองค์กรมาดำเนินงานเพื่อให้ได้สินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

Perrow (1967 : 194-208) เป็นนักทฤษฎีที่มองเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงานตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้อธิบายของค์การอื่น ๆ ที่ไม่ได้เน้นการใช้เทคโนโลยีที่เป็นเพียงเครื่องมือหรือวิธีการทำงานเท่านั้น โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรสองประการ คือ 1) ความหลากหลายที่เกิดขึ้นในการทำงาน (Task Variety) เป็นเรื่องของความสลับซับซ้อนของปัญหา และ 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน (Task Analyzability) จากเกณฑ์ทั้งสองมิติดังกล่าวสามารถแบ่งเทคโนโลยีขององค์กรได้ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงเทคโนโลยีขององค์การของ Charles Perrow

ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา	ความสลับซับซ้อนของปัญหา	
	ต่ำ	สูง
ต่ำ	เทคโนโลยีแบบงานฝีมือ	เทคโนโลยีแบบไม่เป็นแบบแผน
สูง	เทคโนโลยีแบบเป็นแบบแผน	เทคโนโลยีแบบวิศวกรรม

ที่มา : วัชชัย มีชาติ (2552 : 279)

จากตารางเมื่อนำมิติทั้งสองด้านมาพิจารณาประกอบกันจะพบว่า มีเทคโนโลยีองค์การที่ใช้กันทั่วไปอยู่ 4 แบบตามปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา ซึ่งเทคโนโลยีแต่ละแบบจะมีรายละเอียดดังนี้คือ

1. เทคโนโลยีแบบเป็นแบบแผน (Routine Technology) เป็นลักษณะการใช้เทคโนโลยีสำหรับงานที่ไม่ต้องการความหลากหลายในการทำงาน และช่วยให้สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ เนื่องจากมีกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีหลักการและแนวทางที่แน่นอน ปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเป็นปัญหาเดิมที่องค์การสามารถสร้างมาตรฐานในการทำงานและแก้ปัญหาดังกล่าวได้ การบริหารงานในองค์การที่มีเทคโนโลยีแบบนี้ องค์การจะเป็นแบบเครื่องจักรกล (Mechanistic) มีความเป็นทางการสูง มีการรวมอำนาจหัวหน้าจะมีขอบข่ายการควบคุมมาก การติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นการสื่อสารในแนวตั้งและมักจะเป็นลายลักษณ์อักษร

2. เทคโนโลยีแบบงานฝีมือ (Craft Technology) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้กับองค์การที่มักจะเผชิญกับปัญหาในการทำงานที่เคยเกิดขึ้นหรือเป็นปัญหาเดิม แต่การแก้ปัญหาไม่ได้มีกฎเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ หรือมาตรฐานที่ตายตัวในการแก้ปัญหา การแก้ไขปัญหามองอาศัยทักษะและความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก การบริหารงานในองค์การที่มีเทคโนโลยีรูปแบบนี้จะใช้รูปแบบที่ค่อนข้างเป็นองค์การแบบ Organic คือมีความเป็นทางการ มีการรวมอำนาจและขอบข่ายการควบคุมปานกลาง มีการทำงานเปิดโอกาสให้ใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานหรือเป็นงานที่ต้องการประสบการณ์และความเชี่ยวชาญสูง (Work Experience)

3. เทคโนโลยีแบบวิศวกรรม (Engineering Technology) เป็นเทคโนโลยีที่มีความสลับซับซ้อน การปฏิบัติงานในองค์กรมีความหลากหลาย ปัญหาที่พบในการทำงานมีหลายแบบซึ่งไม่ซ้ำกัน การปฏิบัติงานประจำมีความแตกต่างกันออกไป แต่การดำเนินงานจะมีแนวทางที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหารงานในองค์กรที่มีเทคโนโลยีรูปแบบนี้ จะใช้โครงสร้างองค์กรที่ค่อนข้างเป็นแบบเครื่องจักรกล (Mostly Mechanistic) กล่าวคือ มีความเป็นทางการและการรวมอำนาจปานกลาง มีระบบการฝึกอบรมแบบเป็นทางการ ขอบข่ายการควบคุมของผู้บริหาร ไม่มากนักมีทั้งการสื่อสารตามลายลักษณ์อักษรและการสื่อสาร โดยใช้การพูดจากัน โดยตรง

4. เทคโนโลยีแบบไม่เป็นแบบแผน (Non Routine Technology) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรที่มีลักษณะการทำงานที่หลากหลาย งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและไม่สามารถวิเคราะห์โดยใช้กฎเกณฑ์ได้ ทำให้ต้องใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานมาก ปัญหาที่พบในการทำงานจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา การบริหารงานในองค์กรที่มีเทคโนโลยีรูปแบบนี้จะต้องใช้องค์กร Organic กล่าวคือ องค์กรจะมีการรวมอำนาจและความเป็นทางการต่ำ ขอบข่ายการควบคุมในการทำงานค่อนข้างแคบจนถึงปานกลาง และการสื่อสารในองค์กรจะเป็นการสื่อสารในแนวนอนในลักษณะการประชุม

Thompson (2010 : 15-18) ได้ทำการศึกษาเทคโนโลยีขององค์กร โดยพิจารณาองค์กรในฐานะที่เป็นระบบหนึ่งในสังคมที่ประกอบด้วยระบบย่อยๆ เทคโนโลยีขององค์กรจะดูได้จากขั้นตอนในการทำงานขององค์กร และการพึ่งพากันของระบบย่อยในองค์กรซึ่งจะช่วยให้องค์กรลดความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมขององค์กรลง. เทคโนโลยีตามแนวความคิดของ James Thompson สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

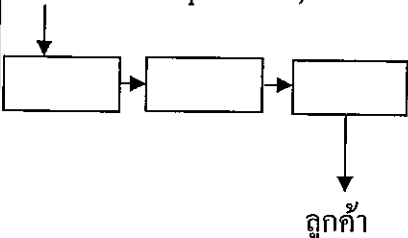
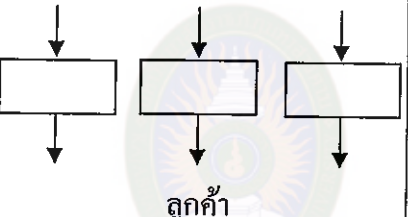
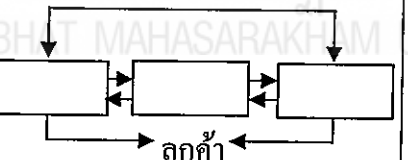
1. เทคโนโลยีแบบเป็นขั้นตอนก่อนหลัง (Long - Linked Technology) เป็นเทคโนโลยีที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องกัน ผลผลิตของหน่วยงานย่อยหนึ่งจะเป็นปัจจัยนำเข้าของอีกหน่วยงานย่อยหนึ่งในองค์กร แล้วส่งต่อกันไปเรื่อยๆ ระหว่างหน่วยงานย่อย เป็นเทคโนโลยีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมการผลิตทั่วไปในองค์กรที่มีเทคโนโลยีรูปแบบนี้ การประสานงานและการพึ่งพากันของหน่วยงานย่อยจะเป็นแบบเป็นลำดับขั้น (Sequential Interdependence) องค์กรต้องการการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. เทคโนโลยีแบบเป็นตัวกลาง (Mediating Technology) เป็นลักษณะการทำงานในองค์กรที่เป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างกลุ่มลูกค้าสองกลุ่มที่มีความสนใจและ

ผลประโยชน์ตรงกันมาพบเพื่อแลกเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการซึ่งกันและกัน เป็นเทคโนโลยีที่หน่วยงานทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าขององค์กร หน่วยงานที่มีเทคโนโลยีรูปแบบนี้ หน่วยงานย่อยในองค์กรจะมีความเกี่ยวข้องกัน ไม่มากนัก ความสัมพันธ์และการพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อยจะเป็นแบบที่ต่างคนต่างทำงานของตัวเองไปโดยไม่ต้องขึ้นต่อกัน (Pooled Interdependence) การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยมีไม่มากนัก แต่หากหน่วยงานย่อยใดหรือสาขาใดทำงานไม่ได้ก็จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมได้

3. เทคโนโลยีแบบร่วมกันทำงาน (Intensive Technology) เป็นการใช้ทั้งเทคโนโลยีประเภทเครื่องจักร (Hardware) และความรู้ (Knowledge) มาใช้ร่วมกัน เพื่อวัตถุประสงค์การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นเทคโนโลยีที่หน่วยงานย่อยหลาย ๆ หน่วยงานเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตขององค์กร เนื่องจากปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานมีความสลับซับซ้อน และหน่วยงานย่อยเพียงหน่วยเดียวไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปได้ จึงจำเป็นที่จะต้องพึ่งพากัน ระบบการพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อยขององค์กรที่มีเทคโนโลยีแบบนี้ จะมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกัน (Reciprocal) ตัวอย่างของเทคโนโลยีรูปแบบนี้เช่น โรงพยาบาลที่ต้องระดมความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆ ในการรักษาพยาบาลคนไข้ คนไข้หนึ่งคนจะได้รับการดูแลจากหลายฝ่ายทั้งหมด พยาบาล หน่วยงานธุรการ นักเทคนิคการแพทย์ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ หน่วยการฉายรังสี เป็นต้น ทุกคนจะทำงานร่วมกันในลักษณะที่ทีมงานที่คอยให้การรักษาพยาบาลคนไข้ หรือในกรณีสายการบินการขนส่งผู้โดยสารจะต้องมีหลายหน่วยงานเข้ามาทำงานร่วมกันในการบินแต่ละเที่ยวบิน ฝ่ายช่างดูแลสภาพความเรียบร้อยของเครื่องบิน ฝ่ายที่ทำหน้าที่นักบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายห้องอาหารที่ต้องเตรียมอาหารสำหรับผู้โดยสาร เป็นต้น องค์กรที่มีเทคโนโลยีแบบร่วมกันทำงานได้แก่ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย บริษัทที่ปรึกษาการวิจัย เป็นต้น

การศึกษาเทคโนโลยีขององค์กรตามแนวคิดของ James D.Thompson นี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับองค์กรที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีแต่ละประเภท ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปดังรายละเอียดในแผนภาพที่ 4

เทคโนโลยี	รูปแบบ	การติดต่อสื่อสาร	ประเภทของการประสานงาน
แบบเป็นขั้นตอนก่อน-หลัง (Long-Linked Technology)	เป็นลำดับขั้นตอน (Sequential Interdependence) 	ปานกลาง	ใช้การวางแผนหรือการกำหนดตารางการทำงาน
แบบเป็นตัวกลาง (Mediating Technology)	พึ่งพาน้อยที่สุด (Pooled Interdependence) 	น้อย	ใช้มาตรฐานหรือกฎระเบียบ
แบบร่วมกันทำงาน (Reciprocal Technology)	ร่วมกันทำงาน (Reciprocal Interdependence) 	มาก	การปรับตัวเข้าหากัน

แผนภาพที่ 4 ระบบความสัมพันธ์และพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ  
ที่มา : ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2552 : 114)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แนวคิดของ (James D. Thompson, 2010 : 15-18) มาสร้างเป็นกรอบตัวแปรในการศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับระบบความสัมพันธ์และพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบทของการบริหารงานของเทศบาลตำบลที่มีการแบ่งงานออกเป็นสำนักหรือกองต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ โดยต้องมีการประสานงานและการพึ่งพากันในการจัดทำและ

ส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร หมายถึง การบริหาร การจัดสรรทรัพยากร ความรู้ ความสามารถ เทคโนโลยี การประสานงาน และวิธีการบริหารจัดการ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขององค์กร เทคโนโลยีฐานข้อมูล และเทคโนโลยีการสื่อสาร มาใช้ในการปฏิบัติงานและการพึ่งพากันของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์กร

## 12. ทฤษฎีการบริหารจัดการ

มีนักวิชาหลายท่านอาทิ (Harold D. Koontz and Cyril O'Donnell. 1972 : 43) ; (Samuel C. Certo and S. Trevis Certo. 2009 : 32) ; (Herbert A. Simon. 1997 : 1) ; (สมยศ นาวิการ. 2538 : 18) และ (ติน ปรัชญพฤทธิ. 2552 : 240) ที่ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการไว้อย่างสอดคล้องกันว่าเป็นกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวพันกันอย่างมีระบบ โดยการใช้ปัจจัยหรือทรัพยากรต่าง ๆ ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่องค์กรไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของภาคเอกชนจะสามารถดำรงอยู่หรืออยู่รอดได้ มีความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าขึ้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กรไปดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมาน รังสิโยภยกุล และสุชี สุทธิสมบุญ. 2544 : 6) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทฤษฎีการบริหารจัดการถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสนับสนุนในการบริหารงานขององค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากความสำคัญของทฤษฎีการบริหารจัดการที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นและเพื่อความเข้าใจในการวิจัยครั้งนี้ ในส่วนของทฤษฎีการบริหารจัดการ ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของทฤษฎีการบริหารจัดการ และองค์ประกอบของทฤษฎีการบริหารจัดการที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการบริหารจัดการ (ติน ปรัชญพฤทธิ. 2553 : 67) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีการบริหารจัดการควรประกอบด้วย คน (Man) วัสดุสิ่งของ (Material) เงิน (Money) การจัดการ (Management) การตลาด (Market) กระบวนการ (Method) และเวลา (Time) (Greenwood and others. 1988 : 33) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่างๆ (Facilities) เพื่อช่วยให้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ (Simon. 1997 : 87)

กล่าวว่า ปัจจัยการบริหารเป็นเสมือนเครื่องมือสนับสนุนให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือ 7 M's ได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) การบริหารทั่วไป (Management) การบริการประชาชน (Market) คุณธรรม (Moral) ข้อมูลข่าวสาร (Massage) และการวัดผล (Measurement) และ (Certo and Certo. 2009 : 183) ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรการบริหารควรประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) กระบวนการ (Method) การตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine)

จากความหมายของทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวไว้พบว่ามีความสอดคล้องกัน โดยเป็นการกำหนดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ ภายใต้พื้นฐานทรัพยากรหรือปัจจัยในการบริหาร (Administrative Resources) 4 ประการ ที่เรียกว่า 4 M's ซึ่งได้ชี้ให้เห็นว่า ทรัพยากรการบริหารจัดการอย่างน้อยควรต้องประกอบด้วย บุคลากร (Man) หมายถึง ผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ เงินทุน (Money) หมายถึง เงินที่ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ วัสดุสิ่งของ (Materials) หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย และการจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการปัจจัยในการบริหารงาน

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันได้มีการพิจารณาเพิ่มปัจจัยที่เป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการขึ้นอีก ตามมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่านและตามลักษณะขององค์กรที่ทำการศึกษา อาทิ กระบวนการ (Method) การตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine) ขวัญกำลังใจ (Morale) ข้อมูลข่าวสาร (Massage) และการวัดผล (Measurement) เป็นต้น แล้วจึงทำการสรุปเป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6 M's หรือ 7M's หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่าปัจจัยทรัพยากรทางการบริหารจัดการต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมา ล้วนแต่จะช่วยส่งเสริมการบริหารงานในองค์กรทั้งสิ้น การเลือกว่าจะใช้ทรัพยากรทางการบริหารรูปแบบใดหรือปัจจัยใดบ้างนั้น จึงขึ้นอยู่กับผู้ศึกษาในการพิจารณาว่าจะเลือกใช้ปัจจัยใด ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่จะทำการศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ หมายถึง ทรัพยากรการบริหารจัดการ หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงานและสนับสนุนในการดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M's และได้กำหนดทรัพยากรทางการบริหารในการวิจัยครั้งนี้

เพิ่มขึ้นอีก 3 ตัวได้แก่ กระบวนการ (Method) การตลาด (Market) และขวัญกำลังใจ (Morale) ตามแนวคิดของ Samuel C. Certo and S. Trevis Certo ; Herbert A. Simon and William T. Greenwood และคณะ รวมเรียกว่า 7M's และได้้นำแนวคิดของ (ติน ปรัชญพุทธิ. 2553 : 76) ที่กล่าวว่า ในการพิจารณาเรื่องทรัพยากรทางการบริหารจัดการควรพิจารณาปัจจัยในเรื่องของเวลา (Time) ควบคู่กันไปด้วยมาร่วมกำหนดเป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้เป็น 7 M's+T ซึ่งประกอบด้วย 1) บุคลากร (Man) 2) งบประมาณ (Money or Budget) 3) วัสดุสิ่งของ (Material) 4) การจัดการ (Management) 5) การตลาด (Market) 6) กระบวนการทำงาน (Method) 7) ขวัญกำลังใจ (Morale) และ 8) เวลา (Time) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีความครอบคลุม เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลากร (Man) เป็นที่ยอมรับกันในหมู่นักบริหารว่า “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากด้วยเหตุที่มนุษย์มีบทบาทสำคัญในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดการเกี่ยวกับบุคคล การประสานงาน และการควบคุมงานตลอดจนเป็นผู้ทำหน้าที่ในการจัดหาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารจัดการอื่น ๆ อาทิ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องจักร เป็นต้นทำให้ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ได้กลายเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การ ทรัพยากรมนุษย์จะมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์การมีพัฒนาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นหลักประกันว่าทุกกิจกรรมขององค์การจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงษ์. 2546 : 104-106)

2. งบประมาณ (Money or Budget) อาจกล่าวได้ว่างบประมาณหรือเงินทุนเป็นทรัพยากรการบริหารที่ช่วยให้กลไกอื่นๆ ในระบบการบริหารมีความคล่องตัว และเป็นปัจจัยเบื้องต้นของการได้มาซึ่งทรัพยากรพื้นฐานด้านอื่นๆ ขององค์การ อาทิ ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร วัสดุคิบ การจ้าง และแรงงาน เป็นต้น เงินทุนจะเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องใช้เงินทุนและการวางแผนทางการเงินหรืออาจเรียกว่า งบประมาณ (Budget) ซึ่ง (Nicholas. 2004 : 67) ได้กล่าวไว้ว่า งบประมาณเป็นแผนในการใช้จ่ายทางการเงินขององค์การสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยต้องมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ และต้องคำนึงถึงงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้กิจการ

ขององค์การได้รับผลประโยชน์ตอบแทนกลับคืนมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 323) ที่กล่าวว่า งบประมาณ หมายถึง แผนงาน หรืองาน สำหรับประมาณการด้านรายรับและรายจ่ายแสดงในรูปตัวเลขจำนวนเงิน ส่วนการตั้งงบประมาณ คือ การแสดงแผนดำเนินงานออกเป็นตัวเลขจำนวนเงิน ซึ่งการจัดทำงบประมาณ จะช่วยให้องค์การมีเป้าหมายที่ชัดเจน แน่นนอน และเหมาะสมในการดำเนินงานอันเป็นประโยชน์และช่วยส่งเสริมให้การบริหารงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. วัสดุสิ่งของ (Material) ได้แก่สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนถึงเครื่องจักร เครื่องยนต์ วัสดุคิบบ สิ้นค้าสำเร็จรูป รวมทั้งที่ดิน และอาคารสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ หรืออาจเรียกรวมกันได้ว่าเป็น “งานพัสดุ” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกองค์การต่างก็พยายามที่จะคิดค้นวิธีการที่จะแสวงหาพัสดุมานำใช้ให้ได้ตามปริมาณ คุณภาพ เวลา และสถานที่ที่ต้องการอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้บริหารองค์การจะต้องจัดให้มีการบริหารพัสดุ ซึ่งเป็นการนำเอาวิชาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในการจัดการพัสดุต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน และที่มีอยู่ในคลังให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้เกิดสภาพความคล่องตัวในการดำเนินงาน และช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดจากการจัดหา เก็บรักษา และเคลื่อนย้ายพัสดุ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและมีความหมายต่อการดำเนินงานขององค์การเนื่องจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทุกองค์การซึ่งมีความต้องการใช้ทรัพยากรจึงต้องหาวิธีใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

4. การจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A Set of Functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost - Effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้น หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right Decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 18) หรือในอีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ (Samuel C. Certo. 2000 : 555)



มีนักวิชาการหลายท่าน อาทิ (James L. Gibson. 2003 : 16-19) ; (John R. Schermerhorn Jr. 1999 : G-6) and (Gary Dessler. 1998 : 679) เป็นต้น ได้แบ่งหน้าที่ของการบริหารจัดการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) ซึ่งเป็นกระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาแนวทางเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ภายใต้ความไม่แน่นอนขององค์กรในอนาคต (James M. Higgins. 1994 : 7) 2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่รวบรวมกิจกรรมทางการบริหาร เพื่อเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของแผนที่กำหนดไว้เป็น โครงสร้างของภาระหน้าที่และอำนาจหน้าที่ ซึ่งในการจัดองค์การนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกำหนดยโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมเพื่อให้กิจกรรมต่างๆ บรรลุเป้าหมายขององค์กร 3) การนำ (Leading) หรือการสั่งการ เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติและควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และ 4) การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากิจกรรมต่างๆ ได้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้ว หรือจะต้องกระทำการอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

5. การตลาด (Marketing) ได้มีนักทฤษฎีและองค์กรต่างๆ ที่ได้พยายามให้คำจำกัดความของการตลาด (Marketing) เอาไว้ อาทิ Phillip Kotler (2000 : 176) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าการตลาดหมายถึง การหาและการสนองความต้องการของมนุษย์ของสังคมและมองการตลาดว่าเป็นงานเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ การส่งเสริม การผ่านสินค้าและบริการไปยังลูกค้าหรือผู้บริโภค และสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Marketing Association : AMA. 1995 : 326) ได้นิยามไว้ว่าการตลาด หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทางธุรกิจ ซึ่งจะมีผลทำให้สินค้าหรือบริการเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้

6. กระบวนการทำงาน (Method) หมายถึง ลำดับขั้นของการปฏิบัติงานที่ได้เลือกกระทำเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งรวมถึงเส้นทาง พฤติกรรม กิจกรรม วิธีการ วิธีปฏิบัติ และการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จ ซึ่งกระบวนการทำงานจะมีลักษณะเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยการผสมผสานบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหารเข้าด้วยกัน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ได้มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการในการทำงานหรือกระบวนการทางการจัดการ อาทิ หลัก POCCC ของ (Henri Fayol ; cited in John Sheldrake. 1996 : 53-55) ที่ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดหน่วยงาน (Organizing) 3) การสั่งการบังคับบัญชา (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) และ 5) การควบคุม (Controlling) หลัก POSDCoRB ของ Luther Gulick and Lyndall Urwick (Luther Gulick. 2007 : 79-87)

ที่ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดหน่วยงาน (Organizing) 3) การจัดตัวบุคคล (Staffing) 4) การอำนวยการ (Directing) 5) การประสานงาน (Coordinating) 6) การรายงานผล (Reporting) และ 7) การงบประมาณ (Budgeting) หลัก POSDC ของ (Harold D. Koontz and Cyril O'Donnell. 1972 : 45) ที่ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดหน่วยงาน (Organizing) 3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) 4) การอำนวยการ (Directing) และ 5) การควบคุมการทำงาน (Controlling) หรือหลัก POSDCIR ของ (Ernest Dale. 1968 : 98) ที่ได้มีความเห็นเหมือนกับ Harold D. Koontz and Cyril O'Donnell ใน 5 ขั้นตอนแรก (POSDC) และได้เพิ่มเข้าไปอีก 2 ขั้นตอน (IR) คือ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) และการเป็นตัวแทนขององค์การ (Representation)

7. ขวัญกำลังใจ (Morale) หมายถึง สภาวะของจิตใจและอารมณ์ที่กระทบต่อความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งผลกระทบนั้นจะมีต่อบุคคลและวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ ซึ่งตามนัยความหมายของขวัญกำลังใจสามารถแบ่งพิจารณาออกได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) ขวัญกำลังใจของบุคคลแต่ละคน (Individual Morale) และ (2) ขวัญกำลังใจของหมู่คณะ (Group Moral) ขวัญกำลังใจของทั้งสองประเภทนี้แยกกัน ไม่ออก หากองค์การใดมีขวัญกำลังใจของหมู่คณะสูงขวัญกำลังใจของแต่ละบุคคลก็จะสูงด้วย แต่ถ้าหากองค์การใดมีขวัญกำลังใจของหมู่คณะต่ำขวัญกำลังใจของแต่ละบุคคลก็จะต่ำด้วย (อุทัย หิรัญโต. 2531 : 16) และ (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2535 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญกำลังใจของคนมีความสำคัญยิ่งและเป็นพื้นฐานอันสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์หรือประสิทธิผลขององค์การ การบำรุงขวัญกำลังใจพนักงานให้ดีขึ้นแต่ละคนจะเกิดผลดีขึ้นกับองค์การ ซึ่งในการบริหารงานบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ทุกคนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยแต่ละคนมุ่งมั่น ถึงวัตถุประสงค์อย่างแรงกล้า และพยายามที่จะสร้างไว้ซึ่งความสัมพันธ์ทางอันดีมาระหว่างกันและกัน ในหมู่สมาชิก โดยมีความมุ่งหวังจะให้ภาระหน้าที่การงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สิ่งเหล่านี้จะทำได้โดยองค์การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้เกิดขึ้นขวัญกำลังใจที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างมากเพราะจะช่วยเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือทำให้ผลผลิตสูงไปด้วย การส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีขวัญกำลังใจที่ดีจึงเป็นหน้าที่อันสำคัญของงานบริหารบุคคล

8. เวลา (Time) เป็นทรัพยากรที่มีค่าและไม่สามารถหาสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาทดแทนได้ องค์การที่ประสบความสำเร็จส่วนแล้วแต่รู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด และจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเวลา การบริหารเวลา (Time Management) หมายถึง การกำหนดและการ

ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ (วิทยากร ท่อแก้ว. 2549 : 54) ซึ่ง (Joseph D. Cooper 1952 : 25) ได้กล่าวถึงหลักการที่สำคัญของนักบริหารว่าจะต้องจัดการตนเอง โดยกำหนดแผนการทำงานที่มีลักษณะเป็นแผนการทำงานทั้งหมด สอดคล้องกับแนวคิดของ (Edwin C. Bliss. 1984 : 120-122) ที่ได้เสนอเทคนิคในการบริหารเวลาไว้ คือ ต้องวางแผน ต้องตั้งสมาธิ ต้องหยุดพักบ้าง หลีกเลียงความไม่เป็นระเบียบ อย่าเป็นคนที่ต้องทำงานให้สมบูรณ์แบบอย่างกลัวที่จะต้องปฏิเสธใช้วิธีการผ่าตัดคือสะสางงานที่สะสมมา การมอบอำนาจหน้าที่ และอย่าเป็นคนบ้งาน ดังนั้น เวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร และเป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้ทุกองค์กรจำเป็นต้องจัดให้มีการบริหารเวลาที่ดีมีประสิทธิภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แนวคิดของ (Samuel C. C. and Samuel T. C.. 2009 : 42) ; (Simon. H. A. 1997 : 7) and (William T. Greenwood. 1988 : 12) รวมเรียกว่า 7M's และได้นำแนวคิดของ (ติน ประชญพฤทธิ. 2553 : 76) ที่กล่าวว่า ในการพิจารณาเรื่องทรัพยากรทางการบริหารจัดการควรพิจารณาปัจจัยในเรื่องของเวลา (Time) ควบคู่กันไปด้วย มาร่วมกำหนดเป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทรัพยากรการบริหารจัดการ หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงานและสนับสนุนในการดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 13. สมรรถนะขององค์กร

มีนักวิชาการหลายท่านอาทิ (รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม. 2551 : 75), (สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. 2548 : 13), (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2547 : 45), (ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547 : 24) และ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2548 : 5) เป็นต้น ที่ได้กล่าวไว้อย่างสอดคล้องกันว่า คำว่าสมรรถนะ (Competency) และความสามารถ (Capability) มีความหมายคล้ายกัน และสามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งมีลักษณะเป็นคุณสมบัติหรือความรู้ความสามารถ ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรในองค์กรซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร และช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุดตามที่องค์กรต้องการและเพื่อความเป็นเอกภาพในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้คำว่า สมรรถนะหรือความสามารถขององค์กรที่มีความหมายคล้ายกัน ซึ่งในปัจจุบันทุกองค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดสมรรถนะ (Competency)

หรือความสามารถ (Capability) เพิ่มมากขึ้น และได้รับการยอมรับจากทั้งองค์การภาครัฐและภาคเอกชนว่า แนวคิดนี้มีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้เสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของสมรรถนะ ประเภทของสมรรถนะ และแนวคิดสมรรถนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การให้ความหมายหรือนิยามของสมรรถนะหรือความสามารถขององค์การ (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547 : 61) ได้นิยามสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือคุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไรเป็นต้นและยังสอดคล้องกับ (อารณห์ ภู่วิทยาพันธุ์, 2547 : 32) กล่าวว่า Competency มีความหมายเหมือนกับคำว่า Ability to Learn (ความสามารถในการเรียนรู้) คือ ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่ตนรับผิดชอบทั้งงานในปัจจุบันและงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ และ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547 : 9) สรุปความหมายของ Competency ออกเป็น 2 กลุ่มว่าหมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait) และหมายถึง กลุ่มความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ และ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 5-6) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะว่าคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์การ กล่าวคือการทำงานที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่ง ได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ

นอกจากนี้นักวิชาการชาวต่างประเทศ (McClelland, 1973 : 57-83) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า Competency คือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ และมีความสอดคล้องกับ (Good and Merkel, 1973 : 121) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า

หมายถึง ทักษะ (Skill) ความคิดรวบยอด (Concept) และเจตคติ (Attitude) ที่ต้องมีในการปฏิบัติงานทุกประเภท เป็นความสามารถอย่างหนึ่งในการนำเอาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเทคนิคในสาขาวิชาต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริง เพื่อทำงานและแก้ปัญหาให้ได้ผลอย่างสูงสุด ยังสอดคล้องกับ (Spencer and Spencer. 1993 : 9-11) ได้กล่าวว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม และได้ขยายความหมายของสมรรถนะไว้ว่าจากการศึกษาพบว่าสมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship) จากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion - Reference) และการปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุด (Superior Performance) และ (Parry. 1997 : 23) ได้นิยาม Competency ว่าคือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

จากความหมายของสมรรถนะที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ทักษะความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมอื่นๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดตามที่องค์กรต้องการ และสามารถเทียบเคียงได้ว่า สมรรถนะ ความสามารถขององค์กร หมายถึง คุณลักษณะ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ทักษะความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมอื่น ๆ ในภาพรวมขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดตามที่องค์กรต้องการ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาใช้สนับสนุนในการบริหารงาน และดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับประเภทของสมรรถนะ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2547 : 28) แบ่งสมรรถนะ (Competency) ออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) ความสามารถหลัก (Core Competency) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องให้มี 2) ความสามารถในการ

จัดการ (Managerial Competency) เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารและจัดการงานต่างๆ เป็นความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้าโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role - Based) 3) ความสามารถในงาน (Functional Competency) สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job Based) หน้าที่งานที่ต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกัน และสามารถเรียก Functional Competency เป็น Job Competency หรือ Technical Competency ได้ และ 4) ความสามารถเฉพาะบุคคล (Individual Competency) สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนหน้าที่งานเหมือนกันไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถที่เหมือนกัน และควรมีการกำหนดความสามารถของตำแหน่งงานนั้น ๆ ก่อน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับได้แก่ ความสามารถหลัก, ความสามารถในการจัดการ และความสามารถในงาน เพื่อนำไปใช้ประเมินความสามารถเฉพาะของบุคคลว่ามีความสามารถเป็นไปตามที่ตำแหน่งนั้นต้องการหรือไม่

ส่วนทางด้าน (จิรประภา อัครบวร. 2547 : 14) กล่าวว่า Core Competency เป็นคำที่ใช้เรียกสมรรถนะหลักในบริบท (Context) ที่แตกต่างกัน Core Competency อาจเป็นได้ทั้งสมรรถนะหลักขององค์กร (Organizational Core Competency) และสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร (Employee Core Competency) ซึ่งสมรรถนะหลักของทั้งสองกลุ่มนี้มีความแตกต่างกันแต่สัมพันธ์กันกล่าวคือ สมรรถนะหลักขององค์กร คือ คุณลักษณะที่องค์กรต้องการมีหรือเป็นเพื่อให้มีขีดความสามารถตามที่ผู้บริหารองค์กรต้องการเช่น ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง Core Competency ขององค์กรถูกกำหนดจากการทำ SWOT Analysis เพื่อสะท้อนสิ่งที่องค์กรเป็นอยู่ตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกตัวอย่างเช่น สินค้ามีความหลากหลาย สภาพการเงินที่มั่นคง คง นวัตกรรมในการบริหาร เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น และสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร คือ คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมีพึงเป็นอันจะสะท้อนค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับกับกลยุทธ์ขององค์กรในการดำเนินกิจการ ซึ่ง Core Competency ของบุคลากรนี้มักถูกกำหนดจาก Organizational Core Competency ที่ควรเป็นคือ Developing Self and Others, Teamwork, Achievement Orientation เป็นต้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเป็นการศึกษาในภาพรวมทั้งระบบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิด Core Competency ในบริบทของ Organizational Core Competency ซึ่งเป็นการมอง

สมรรถนะโดยรวมขององค์การทั้งระบบ และได้ใช้แนวคิดของ (Gabriel A. Almond and Bingham G. Powell, Jr. 1996 : 190-203) ที่ได้เสนอแนวคิดระบบในมุมมองโครงสร้าง - หน้าที่ (Structure - Function) ของระบบการเมือง ซึ่ง Almond and Powell เรียกวิธีการศึกษาของเขาว่า The Functional Approach to Comparative Politics โดยมีความเห็นว่าหน้าที่สำคัญของระบบการเมืองหนึ่ง ๆ ประกอบไปด้วย 3 กลุ่มใหญ่ และเวลาศึกษาเปรียบเทียบระบบการเมืองนั้นก็ จะเปรียบเทียบหน้าที่หลักของ 3 กลุ่มนี้ว่าส่วนใดทำงาน ได้ตรงตามหน้าที่มากกว่ากันซึ่งได้แก่ 1) หน้าที่ทางการเมืองหรือส่วนที่นำเข้าไป (Political or Input Function) 2) หน้าที่ของรัฐบาล หรือส่วนที่ออกมา (Government or Output Function) และ 3) หน้าที่เกี่ยวกับความสามารถของระบบการเมือง (Capability Function)

จากแนวคิดของ Almond and Powell ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประเด็นในเรื่องของความสามารถของระบบการเมือง (Capability Function) มีความน่าสนใจและเกี่ยวข้อง โดยตรงกับตัวแปรสมรรถนะขององค์การในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นอย่างมากเนื่องจากเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้ทำการศึกษาวิจัยนั้น เป็นผลผลิตโดยตรงที่มาจากระบบการเมืองซึ่งมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนกระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้ออกมาในรูปของปัจจัยนำออก ที่เป็นการให้บริการสาธารณะกับประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งการที่แต่ละเทศบาลตำบลจะสามารถบริหารงานให้เกิดกระบวนการส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิผลนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละเทศบาลตำบลจะต้องมีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีโครงสร้าง - หน้าที่ (Structure - Function) ของ Almond and Powell และนำมากำหนดเป็นชุดของตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเป็นการนำเสนอ ในมุมมองและบริบทของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบด้วย

#### 1. สมรรถนะในการสกัดทรัพยากรจากภายนอก (Extractive Capability)

หมายถึง ความสามารถของเทศบาลตำบลในการจัดการกับทรัพยากรทั้งที่เป็นสิ่งของและทรัพยากรมนุษย์ทั้งจากภายในและภายนอกเทศบาลตำบล ซึ่งสมรรถนะในการสกัดทรัพยากรจากภายนอกนี้ เป็นรากฐานของสมรรถนะในด้านอื่น และเป็นปัจจัยจำกัดในการแผ่ขยายและการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเทศบาลตำบล ตัวอย่างเช่น ความสามารถในการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบล เป็นต้น

#### 2. สมรรถนะในการแจกจ่ายทรัพยากรภายใน (Distributive Capability)

หมายถึง ความสามารถของเทศบาลตำบลในการกระจายบริการสาธารณะต่างๆ ตลอดจนความ

เคารพ สถานภาพ และ โอกาส ให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของเทศบาลตำบลที่ต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมตัวอย่างเช่น การให้โอกาสทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การดูแลผู้สูงอายุ และเบียดชีพเป็นต้น สิ่งสำคัญในการศึกษาสมรรถนะในการแจกจ่ายทรัพยากรภายในคือการจำแนกทรัพยากรที่เทศบาลตำบลจะต้องทำการแจกจ่ายและวิเคราะห์ทรัพยากรเหล่านั้นในเชิงปริมาณว่าเพียงพอกับความต้องการหรือไม่ และต้องทำการศึกษาว่ามีบางพื้นที่หรือบางกลุ่มคนที่มีสิทธิในการเข้าถึงประโยชน์ได้มากน้อยต่างกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ การแจกจ่ายทรัพยากรภายในอาทิ การจัดโครงการหรือสวัสดิการบางประเภท มีการจำกัดอยู่ที่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

3. สมรรถนะในการกำกับดูแลความประพฤติของมวลสมาชิก (Regulative Capability) หมายถึง ความสามารถของเทศบาลตำบลในการควบคุมพฤติกรรมของประชาชนหรือกล่าวง่าย ๆ คือ ความสามารถในการควบคุมประชาชนให้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ตัวอย่างเช่น การออกกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อรักษาความสงบสุข เรียบร้อยในชุมชน ในการศึกษาสมรรถนะในการกำกับดูแลความประพฤติของมวลสมาชิก ผู้บริหารของแต่ละเทศบาลตำบลจะต้องพิจารณาว่ากำลังให้ความสนใจกับประชาชนกลุ่มใด และประชาชนประเภทใดที่จัดอยู่ในกลุ่มเป้าหมาย มีการใช้กฎหมายประเภทใด ประชาชนในพื้นที่ใดที่ได้รับผลกระทบจากการควบคุมดังกล่าวและมีกระบวนการสำรวจบ่อยครั้งเพียงใด

4. สมรรถนะในการใช้สัญลักษณ์ให้เป็นประโยชน์ (Symbolic Capability) หมายถึง ความสามารถของเทศบาลตำบลในการกระจายตัวแทนในทางสัญลักษณ์ให้กับประชาชนตัวอย่างเช่น การใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดงานประเพณีสำคัญการพบปะกับผู้นำชุมชน หรือการแถลงนโยบายในการบริหารงานของนายกเทศมนตรีเป็นต้น

5. สมรรถนะในการตอบสนองความต้องการของประชาชน (Responsive Capability) หมายถึง ความสามารถของเทศบาลตำบลในการที่จะให้บริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนตัวอย่างเช่น การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่เกิดขึ้นในชุมชนอาทิ ปัญหา ยาเสพติด ปัญหาปากท้องของประชาชน รวมทั้งการเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย ขณะที่การสกัดทรัพยากรจากภายนอก การแจกจ่ายทรัพยากรภายใน การกำกับดูแลความประพฤติของมวลสมาชิก และการใช้สัญลักษณ์ให้เป็นประโยชน์ ล้วนเป็นกระบวนการที่ใช้อธิบายและคาดการณ์คุณลักษณะของเทศบาลตำบลที่พึงจะเป็น และเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลตำบลกับสิ่งแวดล้อมภายนอก การศึกษาเรื่องสมรรถนะในการตอบสนอง



ความต้องการของประชาชน เป็นการวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ป้อนเข้า (Input) และผลลัพธ์ (Output) ทางการเมืองเป็นประเด็นที่นักวิชาการทางการเมืองการปกครองได้ให้ความสำคัญที่สุดในการวิเคราะห์แนวโน้มของระบบ คุณลักษณะของระบบ และใช้อธิบายรายละเอียดเชิงลึกของระบบการเมืองการปกครอง แต่ในระบบการเมืองในปัจจุบันกลับพบว่ามีการเมืองบางกลุ่มใช้อิทธิพลในการกำหนดนโยบายทางการเมืองการบริหารเพื่อประโยชน์ของตน และพวกพ้องในลักษณะการทุจริตเชิงนโยบาย

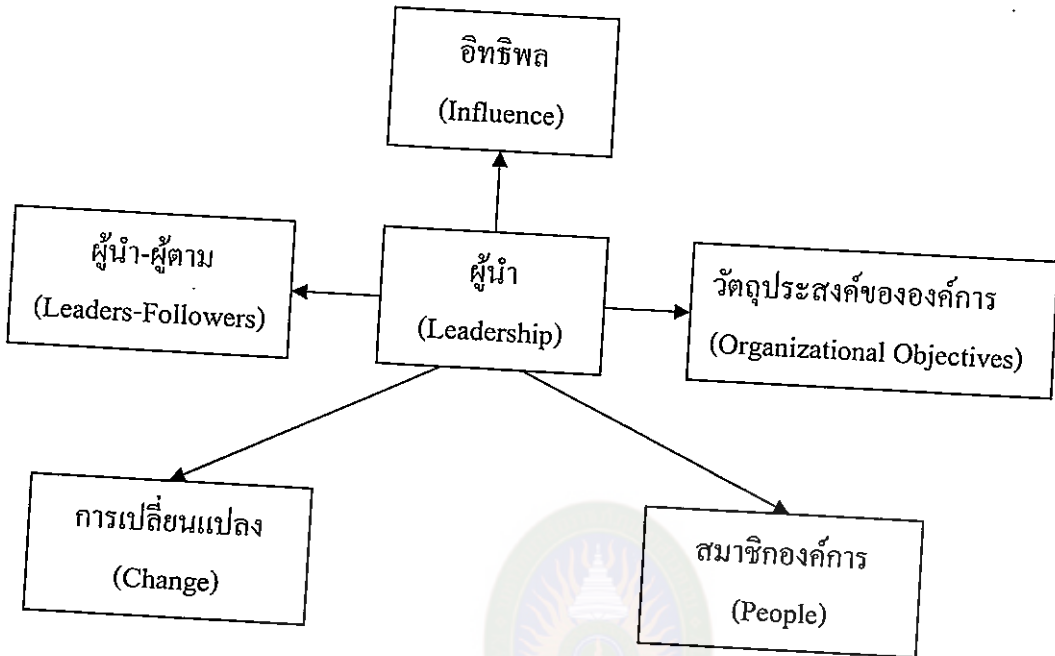
ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเป็นการศึกษาในภาพรวมทั้งระบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิด Core Competency ในบริบทของ Organizational Core Competency ซึ่งเป็นการมองสมรรถนะโดยรวมขององค์กรทั้งระบบ และได้ใช้แนวคิดของ (Gabriel A. Almond and Bingham G. Powell, Jr. 1996 : 190-203) ที่ได้เสนอแนวคิดระบบในมุมมอง โครงสร้าง - หน้าที่ (Structure - Function) ของระบบการเมือง ซึ่ง Almond and Powell เรียกวิธีการศึกษาของเขาว่า The Functional Approach to Comparative Politics

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สมรรถนะขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาใช้สนับสนุนในการบริหารงาน และดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 14. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญมีคุณค่าสำหรับองค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรเกิดขึ้นได้จากการพัฒนาให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดทักษะที่สร้างสรรค์ สร้างความรู้ที่มีคุณค่าให้เกิดประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นกับองค์กร อย่างไรก็ตามถึงแม้พนักงานจะมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ การศึกษา เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้น แต่ทั้งหมดนั้นก็ยังขึ้นอยู่กับพฤติกรรมผู้นำและสิ่งแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน (Chang and Lee. 2007 : 4) ทั้งนี้ นักวิชาการได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำโดยนำปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการศึกษาเรื่องของผู้นำ เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร การแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น จึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำที่มีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ด้วยเหตุนี้แนวคิดการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำจึงเปลี่ยนจากที่มุ่งสนใจเฉพาะคุณลักษณะ บุคลิกภาพ

ส่วนตัวแล้ว นักวิชาการจึงให้ความสนใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ กับสภาพแวดล้อม อีกด้วย ดังแผนภาพที่ 5



แผนภาพที่ 5 องค์ประกอบของผู้นำ  
ที่มา : Lussier and Achua (2004 : 48)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากแผนภาพที่ 7 สามารถอธิบายองค์ประกอบของผู้นำได้ว่า ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่น ทำให้เกิดภาวะที่มีผู้นำและผู้ตาม ซึ่งผู้นำจะสร้างอิทธิพล ซึ่งประกอบไปด้วยอำนาจการเมือง และการเจรจาต่อรอง โดยผู้นำมีเป้าหมายที่จะพยายามจูงใจ สร้างแรงผลักดันให้ผู้ตาม หรือพนักงานในองค์กรทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ผู้นำต้องกล้าที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติดกับแนวทางวิธีการทำงานแบบเดิม เพื่อให้องค์กรอยู่รอดพร้อมทั้งนำพาสมาชิกในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ทั้งนี้ (Heilbrun, 1994 : 15) ได้จัดแบ่งกลุ่มทฤษฎีภาวะผู้นำเพื่อใช้สำหรับการอภิปรายพฤติกรรมผู้นำ โดยแบ่งเป็น 4 ชั้นวิวัฒนาการของทฤษฎี คือ ชั้นแรกเป็นทฤษฎีที่ศึกษาอธิบาย และให้คำจำกัดความของลักษณะผู้นำ (ทฤษฎีลักษณะผู้นำ) ชั้นต่อมาทฤษฎีผู้นำได้พัฒนาการเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมที่ผู้นำควรจะมีปฏิบัติ (ทฤษฎีพฤติกรรมของผู้นำ) และต่อมาเป็นการศึกษาโดยมุ่งสนใจความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวของผู้นำ (ทฤษฎีผู้นำที่ขึ้นกับสถานการณ์) และปัจจุบันทฤษฎีผู้นำที่ได้รับความสนใจเป็นการ

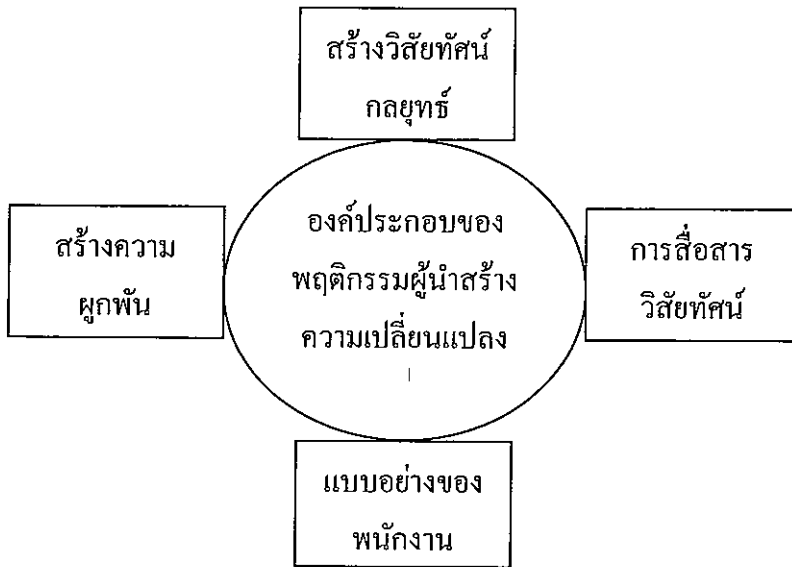
ศึกษาระหว่างพฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลง กับพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ซึ่ง (Lussier and Achua. 2004 : 48) สรุปว่า ผู้นำเป็นกระบวนการอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งผู้นำจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้ ซึ่งองค์ประกอบของผู้นำ 5 องค์ประกอบ

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theories) เป็นแนวคิดของพฤติกรรมผู้นำที่มีมุมมองว่า ผู้นำสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ เนื่องจากพฤติกรรมผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ตาม และสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เป็นแบบอย่างให้สมาชิกในองค์กร ยึดถือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตาม โดยที่ (Bass Avolio. 1985 : 7) ได้นำเสนอแนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ซึ่งกล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่พยายามจะกระตุ้นและจูงใจให้ลูกน้องเกิดความปรารถนาหรือเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงาน โดยผู้นำจะมีลักษณะที่มีบารมี (Charisma) เพื่อสามารถกระตุ้นความรู้สึกด้านอารมณ์ของพนักงานหรือผู้ตามให้เกิดการลอกเลียนแบบผู้นำ โดยที่ผู้นำจะกระตุ้นโดยการ ใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) เพื่อให้กลุ่มหรือองค์กรบรรลุความสำเร็จ เจริญเติบโต และพัฒนาและมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Individual Consideration) ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงเสนอแนะกับผู้ตามกับพนักงานในสังกัด (Bass Avolio. 1985 : 7) ระบุว่า ผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงให้ความสนใจต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม โดยจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามอย่างเต็มที่ ซึ่ง (Kuhnert. 1994 : 146 ; cited in Northouse. 2007 : 47) ระบุว่า ผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงมีพฤติกรรมที่มีค่านิยมและอุดมคติของตนเองที่เข้มแข็ง และสามารถสร้างแรงกระตุ้นจูงใจให้กับผู้ตามปฏิบัติงานไปในแนวทางที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของตนเอง ซึ่งคุณสมบัติของพฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงอธิบายได้ ดังนี้ (Bass and Avolio. 1994 : 35)

ซึ่งคุณสมบัติของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 1) มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ตาม (Idealized Influence) หมายถึงพฤติกรรมผู้นำที่มีบทบาทและลักษณะการกระทำที่เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นแบบตัวอย่างที่ดี (Role Models) เมื่อผู้ตามรับรู้ เห็นพฤติกรรมดังกล่าวของผู้นำ ก็จะทำให้ผู้ตามมีความต้องการลอกเลียนพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีเหล่านั้นของผู้นำ ซึ่งโดยปกติพฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามอยากลอกเลียนแบบนั้นจะเป็นพฤติกรรมที่มีมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูง และสามารถที่จะสร้างสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะมีพฤติกรรม

ที่ร่วมทำงานเสี่ยง ทำงานที่ท้าทายร่วมกับผู้ตามมากกว่าที่จะปล่อยละเลย หรือใช้อำนาจที่มีอย่างเดียว ทำให้เป็นพฤติกรรมที่จะได้รับการนับถือ เกิดความไว้วางใจจากผู้ตาม ด้วยพฤติกรรมของผู้นำดังกล่าวทำให้ผู้นำสามารถให้ผู้ตาม พนักงานปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายพันธกิจขององค์กร 2) สามารถสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำสามารถที่จะสื่อสารกับผู้ตาม เพื่อให้ผู้ตามทราบถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ความคาดหวังที่สูงของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม ด้วยวิธีการสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้พนักงานเข้าใจความหมายของสิ่งที่กระทำ เห็นวิสัยทัศน์หรืออนาคตขององค์กร และให้พนักงานยึดมั่นและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งในทางปฏิบัติผู้นำจะใช้สัญลักษณ์ และการกระตุ้นทางอารมณ์ โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มทำงาน เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์เป้าหมายของกลุ่ม มากกว่าที่จะทำเพื่อประโยชน์เฉพาะตน พฤติกรรมของผู้นำจะเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับน้ำใจของการทำงานเป็นทีม โดยผู้นำจะพยายามกระตุ้นใจให้ผู้ตาม ทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนของผู้นำ 3) สามารถกระตุ้นผู้ตามด้วยสติปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามรู้จักใช้ความคิด พยายามริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรม และสร้างความท้าทาย โดยที่พฤติกรรมของผู้นำจะพยายามตั้งคำถามที่ทวนกระแสต่อความเชื่อ ค่านิยมแบบเก่าของผู้ตาม และทดลองนำปัญหาเก่าที่เคยเกิดขึ้น ไปใช้กับวิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่ โดยที่ผู้นำจะเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนผู้ตาม พยายามที่จะชี้แนะวิธีการแนวใหม่ พัฒนานวัตกรรม ให้การสนับสนุนผู้ตามที่ต้องการทดลองหาวิธีการใหม่ๆ และสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดเพื่อให้ผู้ตามสามารถแก้ปัญหาได้สำเร็จด้วยตนเอง และ 4) มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่เข้าใจ และปฏิบัติต่อผู้ตามแตกต่างกันตามความต้องการ และความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ตามแต่ละคน โดยผู้นำจะมีพฤติกรรมที่เป็นห่วงกังวลต่อสวัสดิภาพ และการพัฒนาของลูกน้อง ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี รับฟังอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ตาม และพยายามตอบสนองต่อความต้องการของผู้ตามแต่ละคน โดยผู้นำจะแสดงบทบาทเป็นพี่เลี้ยง และที่ปรึกษาที่คอยให้ความช่วยเหลือ

การกำหนดคุณสมบัติของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น (McShane and Von Gilnow. 2009 : 12) ได้กำหนดไว้ 4 องค์ประกอบ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ (Bass and Avolio. 1994 : 25) คือ 1) สร้างวิสัยทัศน์กลยุทธ์ 2) การสื่อสารวิสัยทัศน์ 3) เป็นแบบอย่างของพนักงาน และ 4) สร้างความผูกพัน อธิบายดังแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 6 คุณสมบัติของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง  
ที่มา : McShane and Von Gilnow (2009 : 12)

คุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1) สามารถสร้างวิสัยทัศน์กลยุทธ์ (Creating a Strategic Vision) ซึ่งวิสัยทัศน์ของผู้นำจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การกำหนดวิสัยทัศน์ไว้สูงจะเป็นการกระตุ้นพนักงาน 2) ความสามารถในการสื่อสารวิสัยทัศน์ (Communicating the Vision) ผู้นำที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กรได้จะต้องมีความสามารถในการสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ตนเองได้กำหนดไว้ให้พนักงานได้เข้าใจเป้าหมายของวิสัยทัศน์ โดยผ่านการปราศรัย ใช้สัญลักษณ์ เรื่องราว เพื่อให้พนักงานได้เห็นภาพในอนาคตของอนาคต 3) เป็นตัวอย่างของพนักงาน (Modeling the Vision) ผู้นำจำเป็นที่จะต้องทำงานพร้อมกับอธิบายอย่างเป็นขั้นเป็นตอนไปด้วย (Walk the Talk) เพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงานในองค์กร ซึ่งผู้นำถูกตรวจสอบระหว่างพฤติกรรมกระทำกับคำพูดที่ได้ประกาศไว้ ซึ่งเมื่อพฤติกรรมกระทำของผู้นำกับคำพูดมีความสอดคล้องกันจะทำให้พนักงานมีความศรัทธา เชื่อถือ และปฏิบัติตามผู้นำ 4) สร้างความผูกพัน (Building Commitment Toward the Vision)

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) คือ พฤติกรรมของผู้นำที่ต้องอาศัยการนำด้วยการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ และคำมั่นสัญญากับลูกน้อง ซึ่ง (Bass, 1985 : 14) ได้สรุปภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไว้ 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมผู้นำที่ให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) และพฤติกรรมผู้นำบริหารแบบมีข้อผูกพัน (Management by

Exception) ซึ่งพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะมุ่งสนใจความสัมพันธ์ทุกสิ่งทุกอย่าง ทั้งสิ่งที่จับต้องได้และสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้น ผู้นำจึงต้องรู้ว่าลูกน้องของตนต้องการอะไรจากการทำงาน และพยายามที่จะให้สิ่งที่ลูกน้องต้องการ เพื่อให้เป็นเครื่องมือจูงใจแก่ลูกน้อง เมื่อลูกน้องทำงานได้ตรงตามมาตรฐานที่ผู้นำต้องการ โดยที่ผู้นำจะมีเกณฑ์สำหรับการให้รางวัลกับลูกน้อง โดย (Kuhnert. 1994 : 146 ; cited in Northouse. 2007 : 47) ระบุว่าบุคคลที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรก็ควรได้รับการพิจารณาและให้รางวัล ซึ่งถ้าไม่มีการสนับสนุนก็จะไม่มีการพัฒนามูลค่าขององค์กรอย่างต่อเนื่อง นั่นคือองค์กรต้องให้ความสำคัญตระหนักถึงความสามารถพิเศษของบุคคล ซึ่งทุกความสำเร็จที่เกิดขึ้นมาได้มาจากบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ ดังนั้น การให้รางวัลนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีความสามารถพิเศษมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีศักยภาพในการบริหาร (Kearns. 2003 : 9) ทั้งนี้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่างกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตรงที่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะไม่มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถของผู้ตามแต่จะใช้สิ่งของ สิ่งต่าง ๆ ที่มีคุณค่าสร้างความพึงพอใจเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานของผู้ตาม (Kuhnert and Lewis. 1987 : 34) โดยที่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกับผู้ตาม เพราะว่าผู้ตามจะได้ผลประโยชน์ผลตอบแทนจากผู้นำ ถ้าหากทำงานตามที่ผู้นำต้องการ ได้ผลสำเร็จแล้ว

การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพนั้น จะมีทั้งความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่เหมาะสมไปตามแต่ละสถานการณ์ กล่าวคือ ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะมีความสามารถในการจัดการกับบุคคลในองค์กรโดยใช้รางวัลเป็นสิ่งตอบแทน โดยมีเงื่อนไขตามผลสำเร็จของงาน แต่ทั้งนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความเป็นผู้นำสูงในเรื่องการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งการวัดภาวะผู้นำสามารถประเมินได้จากแบบสอบถามปัจจัยที่หลากหลายของผู้นำ (Multifactor Leadership Questionnaire : MLQ) โดยนำประยุกต์มาจากฐานคติเบื้องต้นของรูปแบบภาวะผู้นำ (Full Range of Leadership Model) เป็นการประเมินภาวะของผู้นำ 7 รูปแบบ ซึ่งใน 7 รูปแบบของภาวะผู้นำนี้ผู้นำทุกคนจะต้องมีเป็นอย่างน้อยหนึ่งรูปแบบคือ 1) ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ตาม (Idealized Influence) 2) ภาวะผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) ภาวะผู้นำที่กระตุ้นผู้ตามด้วยสติปัญญา (Intellectual Stimulation) 4) ภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Individualized Consideration) 5) ภาวะผู้นำที่ให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) 6) ภาวะผู้นำบริหารแบบมีข้อยกเว้น

(Management by Exception) และ 7) ภาวะผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำ (Laissez – Faire) (Northouse. 2007 : 45)

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยจะทำการศึกษาความสามารถของผู้นำในการกระตุ้น จิตใจสมาชิกในองค์กร และผลักดันให้สมาชิกในองค์กรทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งปัจจัยนี้เป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ (Northouse. 2007 : 45) และยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ (Bass. 1985 : 7) and (Avolio. 1999 : 34) ระบุว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม โดยจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามอย่างเต็มที่ ซึ่ง (Kuhnert. 1994 : 146 ; cited in Northouse. 2007 : 47) ระบุว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น พฤติกรรมที่มีค่านิยมและอุดมคติของตนเองที่เข้มแข็ง และสามารถสร้างแรงกระตุ้นใจ ให้กับผู้ตามปฏิบัติงานไปในแนวทางที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของตนเอง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงด้าน แรงจูงใจที่เกิดจากการประพุดิตนเป็นแบบอย่างของผู้นำ การสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตาม การกระตุ้นศักยภาพและความสามารถที่มีอยู่ในตัวผู้ตาม การตระหนักถึงความแตกต่างของแต่ละ บุคคล และการดูแลผู้ตามอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาศักยภาพของ ผู้ตามให้เหมาะสมตามรายบุคคล ซึ่งพฤติกรรมผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อผู้ ตามทางด้านค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ จริยธรรม รวมไปถึงด้านการประพุดิตปฏิบัติ ทำให้ผู้ ตามเกิดแรงจูงใจภายในตนเองเพิ่มสูงขึ้นในด้านความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ

## บริบทของเทศบาลตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลในปัจจุบันถิ่น ยังคงจัดตั้งและ บริหารงานภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แต่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ (บุญอริ ยีหะมะ. 2551 : 135) จนกระทั่งถึงปัจจุบันเป็นฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 และเพื่อช่วยให้สามารถเข้าใจถึงการบริหาร งานของเทศบาลตำบลเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจำเป็นที่จะต้องทราบถึงบริบทโดยรวม ของเทศบาลตำบลด้วย ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอเกี่ยวกับ 1) หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล 2) โครงสร้างของเทศบาลตำบล และ 3) ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล ดังต่อไปนี้ .

## 1. หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่ (ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 125 - 126)

1.1 จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น

1.2 ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

1.3 ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นที่จะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 กำหนดไว้ว่าท้องถิ่นใดซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยมีได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใดบ้าง ในทางปฏิบัติจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม. 2552 : 191)

1.4 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป

1.5 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป

1.6 ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตร.กม.ขึ้นไป

1.7 ได้รับความเห็นชอบจากรายการในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหามลพิษ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

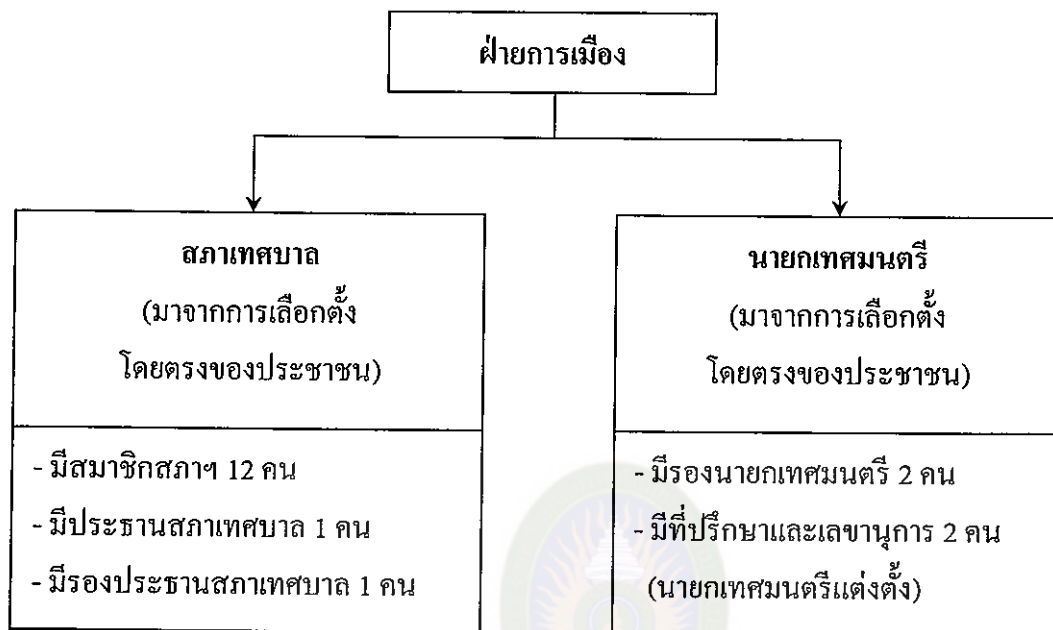
## 2. โครงสร้างของเทศบาลตำบล

ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี แต่สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้ว จะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีก



หนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล ดังนั้นจึงสามารถแบ่ง โครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ฝ่ายการเมือง และ 2) ฝ่ายพนักงานประจำ

### 2.1 โครงสร้างฝ่ายการเมือง



#### แผนภาพที่ 7 โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล

ที่มา : อนันตชัย นาระถิ (2553 : 10)

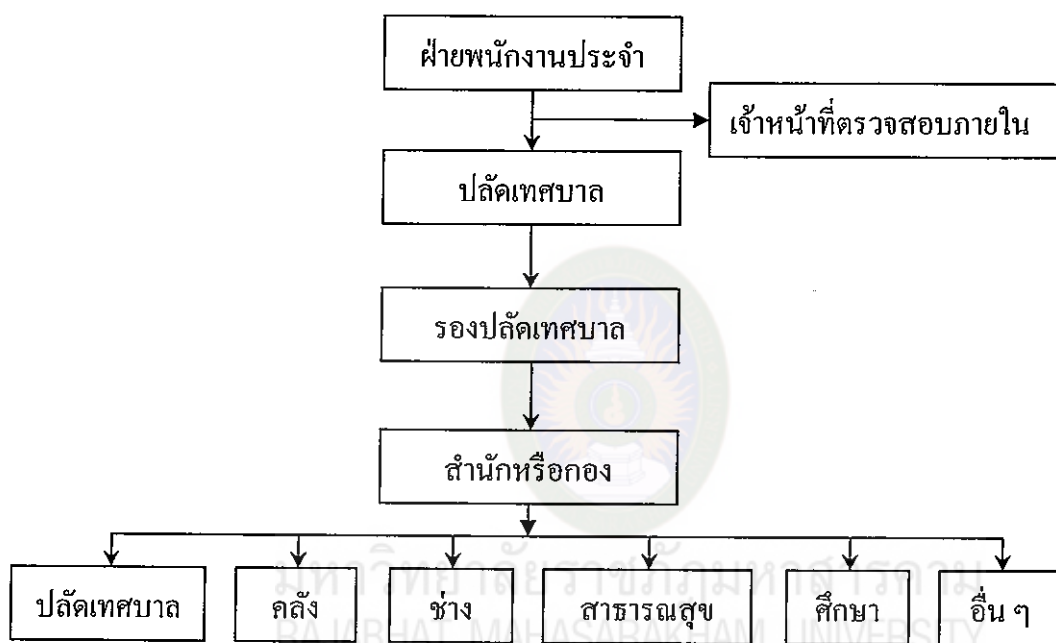
จากแผนภาพที่ 9 โครงสร้างฝ่ายการเมือง จะประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีซึ่งกำหนดให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยกำหนดให้สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

2.1.2 นายกเทศมนตรี เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

## 2.2 โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ซึ่งต่างกับคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอะไร” ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 129)



แผนภาพที่ 8 โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล

ที่มา : อนันตชัย นาระถิ (2553 : 15)

ประเภทของพนักงานประจำของเทศบาล ประกอบด้วย

2.2.1 พนักงานเทศบาล (ข้าราชการ) มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ ระดับ 1-9 ประกอบด้วย 3 ประเภทคือ ข้าราชการทั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญ และบริหารระดับกลางหรือระดับสูง

2.2.2 พนักงานจ้าง ประกอบด้วย 3 ประเภทคือ พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

2.2.3 ลูกจ้างประจำ

### 3. ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 35 กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา 30 และแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ตามมาตรา 30 ของพระราชบัญญัติดังกล่าวนั้นได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 118 ตอนพิเศษ 4 ง วันที่ 18 มกราคม 2544 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 32 (1) ได้กล่าวถึงการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะ คือ ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเอง ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับภาครัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ และมีส่วนที่ภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้นจึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน และภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่ภาครัฐยังคงดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงเป็นภารกิจที่เข้าซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการ

การอยู่ต่อไปซึ่งในกรณีเช่นนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน ซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ 1) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบกและทางน้ำ 2) การสาธารณสุขโรค ได้แก่ แหล่งน้ำระบบประปา ชนบท 3) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีและควบคุมตลาด 4) การผังเมือง และ 5) การควบคุมอาคาร

ด้านที่ 2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ 1) การส่งเสริมอาชีพ 2) งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส 3) การนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 4) การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ และการศึกษานอกระบบ 5) การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุข การรักษาพยาบาล และการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และ 6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

ด้านที่ 3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ 1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 3) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านที่ 4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว แบ่งเป็น กลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ 1) การวางแผน 2) การพัฒนาเทคโนโลยี 3) การส่งเสริมการลงทุน 4) การพาณิชยกรรม 5) การพัฒนาอุตสาหกรรม และ 6) การท่องเที่ยว

ด้านที่ 5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ 1) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า 2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ และ 3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

ด้านที่ 6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจในการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม และดูแลบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

#### 4. ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด

ตารางที่ 3 ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	รวม
		อบจ. (แห่ง)	เทศบาลนคร (แห่ง)	เทศบาลเมือง (แห่ง)	เทศบาลตำบล (แห่ง)	อบต. (แห่ง)	
1	กาฬสินธุ์	1	-	2	69	79	151
2	ขอนแก่น	1	1	6	68	149	225

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน อบจ. (แห่ง)	จำนวน เทศบาลนคร (แห่ง)	จำนวน เทศบาลเมือง (แห่ง)	จำนวน เทศบาลตำบล (แห่ง)	จำนวน อบต. (แห่ง)	รวม (แห่ง)
3	ชัยภูมิ	1	-	1	34	107	143
4	นครพนม	1	-	1	17	85	104
5	นครราชสีมา	1	1	4	77	251	334
6	บุรีรัมย์	1	-	3	57	148	209
7	บึงกาฬ	1	-	-	18	41	60
8	มหาสารคาม	1	-	1	18	123	143
9	มุกดาหาร	1	-	1	23	30	55
10	ยโสธร	1	-	1	22	64	88
11	ร้อยเอ็ด	1	-	1	64	137	203
12	เลย	1	-	2	27	71	101
13	ศรีสะเกษ	1	-	2	27	187	217
14	สกลนคร	1	1	-	49	90	141
15	สุรินทร์	1	-	1	25	146	173
16	หนองคาย	1	-	2	17	48	68
17	หนองบัวลำภู	1	-	1	23	43	68
18	อุดรธานี	1	1	3	62	114	181
19	อุบลราชธานี	1	1	4	40	193	239
20	อำนาจเจริญ	1	-	1	21	41	64
รวม		20	5	37	758	2,147	2,967

ที่มา : ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ  
รูปแบบและโครงสร้าง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2557)

จากบริบทของเทศบาลตำบลทำให้ทราบถึงบทบาทภารกิจหลักของเทศบาลตำบล  
ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ  
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้เทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ส่งผลให้เทศบาลตำบลจึงมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ด้วย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ภารกิจหลักในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะประกอบไปด้วยภารกิจหลัก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ด้านการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนาสังคม และด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

บินโด กาญจนสุวรรณ (2550 : 125) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเอธิน่า เป็นแนวคิดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าเหมาะสมมากที่สุดในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์การแบบอพอลโล และวัฒนธรรมองค์การแบบซีอุส โดยมีวัฒนธรรมองค์การแบบดิโอนิซุส เป็นแนวคิดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าเหมาะสมน้อยที่สุดในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะงานของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานในระดับสูง ทำให้วัฒนธรรมองค์การแบบเอธิน่า เหมาะสมมากที่สุดในการปฏิบัติงาน

อุษา ยิ่งยงเมธิ (2550 : 95) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตากเขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิผลการบริหาร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ได้แก่ ความมีบารมี การคล้อยตาม การกระตุ้นการใช้ปัญญา การมุ่งสัมพันธ์เป็นรายคน

ชัยพฤกษ์ หงอสกุล (2550 : 163) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลท้องถิ่นต่อการเมืองในระบอบประชาธิปไตย : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่าในส่วนใหญ่ปัจจัยเกื้อหนุนกลุ่มอิทธิพลท้องถิ่นในการสนับสนุนนักการเมืองระดับชาติ จากการศึกษา

พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนมักจะเกิดจากลักษณะเจ้าขุนมูลนายโดยเฉพาะในระบบราชการประกอบกับระบบอุปถัมภ์ยังคงมีบทบาทสูงในการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ปัจจัยเกื้อหนุนอีกประการหนึ่งก็คือ งบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ ซึ่งแม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณในการบริหารจัดการแล้วก็ตาม แต่หากได้รับการช่วยเหลือผลักดันโดยนักการเมืองระดับชาติ ในส่วนของงบประมาณที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้ก็จะเกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นต่างฝ่ายก็ได้รับประโยชน์ต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน อันเป็นปัจจัยสำคัญในการเกื้อหนุนไปสู่การเมืองในระดับชาติต่อไป

ชาญวิทย์ ตะริโย (2551 : 154) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเมืองในกระบวนการงบประมาณของเทศบาลตำบลช้างเผือกในช่วงปี พ.ศ. 2546 – 2550 ผลของการศึกษาพบว่า กระบวนการงบประมาณยึดหลักความสมเหตุสมผลทางเศรษฐกิจ (Economic Rationality) ควบคู่กับการยึดหลักการเมือง (Political Feasibility) อย่างไรก็ดีโดยส่วนใหญ่พบว่า การยึดหลักการเมืองเป็นเหตุผลสำคัญที่สุดของผู้บริหารในการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากต้องการตอบแทนฐานคะแนนเสียง รักษาฐานคะแนนเสียง และขยายฐานคะแนนเสียง ระบบอุปถัมภ์ยังคงมีความสำคัญในกระบวนการจัดสรรงบประมาณของบริหารมีการจัดตั้งเครือข่ายระบบอุปถัมภ์ที่ทำให้นักการเมืองท้องถิ่นผู้อุปถัมภ์ได้ประโยชน์จากการมีฐานคะแนนเสียงที่แน่นอน ส่วนประชาชนผู้ได้อุปถัมภ์ได้ประโยชน์จากโครงการพัฒนาและช่วยเหลือปัญหาบางประการของชุมชนตามที่ฝ่ายบริหารจัดสรรงบประมาณให้ และภาคประชาสังคมมีบทบาทความสำคัญสูงขึ้น โดยผ่านเวทีการประชุมประชาชนในการผลักดัน โครงการเข้าบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งผู้บริหารจะรับฟังและให้ความสำคัญมากถ้าจะมีผลบวกต่อคะแนนนิยมของตนเอง ดังนั้นการส่งเสริมบทบาทของประชาคมในการมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในบางขั้นตอนของกระบวนการงบประมาณ ได้ทำให้การจัดสรรงบประมาณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551 : 154) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับสูงมี 6 ด้านเรียงลำดับดังนี้ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านบทบาทหน้าที่ที่ อบต.อาจต้องทำ ด้านบทบาทหน้าที่ที่ อบต.ต้องทำด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล ด้านการเมืองการบริหาร นอกจากนี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับปานกลางมี 5 ด้านเรียงลำดับดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม และด้านแหล่งน้ำตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการติดตามประเมินผลและด้านการเป็นผู้นำอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ชูรัตน์ พิมพเคณา (2551 : 119) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ทรัพยากรการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้ทรัพยากรการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ด้านการเงินและงบประมาณ และด้านการบริการจัดการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการใช้ทรัพยากรการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายได้แก่ ควรจัดหามูลค่าการให้เพียงพอในการปฏิบัติงานและควรฝึกอบรมหรือส่งเสริมบุคลากรเดิมเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ควรจัดหารายได้เพิ่มเติมหรือขอรับการสนับสนุนจากรัฐบาลมากขึ้น ควรจัดให้มีวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับภารกิจ และควรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลงานทุกด้าน

ปกรณ สุวานิช (2553 : 98) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการพัฒนานโยบายสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมในภาคประชาชน ผลการวิจัยพบว่า นโยบายสาธารณะสิ่งแวดล้อมภาคประชาชนเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ 1) การตระหนักเรื่องสภาพแวดล้อมถูกทำลาย 2) มีผู้นำหรือกลุ่มผู้นำเป็นแกนสร้างความสำนึก 3) ผู้นำหรือกลุ่มผู้นำจัดเวทีสาธารณะให้เกิดการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ 4) เริ่มต้นปฏิบัติการในทันที 5) ทบทวนและหาองค์ความรู้ในระหว่างปฏิบัติการ 6) ติดต่อแล้วหาเครือข่ายในพื้นที่อื่น 7) ขยายตัวออกสู่นอกเครือข่ายเดิม 8) ระดมทรัพยากรมาดำเนินการ 9) กระจายความรับผิดชอบให้กลุ่มอื่น ๆ ในเครือข่าย ดำเนินการ 10) สร้างผู้สืบทอดเจตนารมณ์การรักษาสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามในปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้หากจะให้การดำเนินโครงการนโยบายสาธารณะเพื่อสิ่งแวดล้อมภาคประชาชนดำเนินไปด้วยดีจะต้องมีเงื่อนไขบางประการต่อไปนี้ร่วมด้วยเช่น 1) ผู้นำหรือกลุ่มผู้นำจะต้องเป็นผู้มีกระบวนการทัศนด้านการพัฒนาแนวใหม่ 2) ผู้นำกลุ่มจะต้องมีจิตสำนึกสาธารณะ 3) ผู้นำกลุ่มหรือกลุ่มผู้นำยินดีที่จะให้บุคคลหรือเครือข่ายอื่นมาร่วมกระบวนการ 4) สร้างความถูกต้องให้เกิดการยอมรับจากสาธารณะเช่น ตั้งมูลนิธิ ฯลฯ และ 5) สิ่งที่ดำเนินการต้องไม่ขัดกับแนวนโยบายแห่งรัฐ โดยตรงอย่างชัดเจน



พิชชา รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2551 : 92) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของหน่วยงานราชการ ผลการศึกษาพบว่า การนำวัฒนธรรม I AM READY ไปปฏิบัติเป็นเวลา 2 ปี ทำให้คะแนนเฉลี่ยของวัฒนธรรม I AM READY ของ องค์การราชการเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กระทรวงต่างๆ ยึดถือ และให้ความสำคัญกับมิติวัฒนธรรมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะภารกิจของแต่ละกระทรวง และวัฒนธรรม I AM READY มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การราชการ

ขนิษฐา ตุงชีพ (2553 : 98) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า การจัดบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ 1) ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีการคมนาคมสะดวก มีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน มีน้ำประปาครบทุกหมู่บ้าน มี โครงการก่อสร้างฝายน้ำล้น โครงการขุดลอกลำห้วยทราย โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก และโครงการก่อสร้างท่อลอดเหลี่ยม 2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการพัฒนา กลุ่ม จำหน่ายพวงมาลัยดอกมะลิสด มีการจัดการแข่งขันกีฬาห้วยไร่เกมส์ และมีการจัดสวัสดิการแก่ ผู้สูงอายุ สตรี เด็กและผู้ด้อยโอกาส มีการมอบทุนการศึกษาและสื่อการเรียนการสอนให้กับ โรงเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย มีแนวคิดทำ โครงการชุมชนร่วมใจป้องกันอุบัติเหตุ และจัดตั้งเสพติดออก จากชุมชน จัดทำโครงการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับ การดูแลรักษาความเรียบร้อยในชุมชน 4) ด้านการบริหารจัดการ การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มีนโยบายพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพบุคลากรในองค์กรและสร้างเครือข่ายร่วมกับชุมชนเพื่อคุ้มครองดูแลบำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงดำเนินการจัดการ สิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตาม ตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งาน สร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม 5) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการจัดทำแผนพัฒนาการอนุรักษ์ฟื้นฟู และสืบสานศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิ ปัญญาท้องถิ่น รวมถึงร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในการสร้างจิตสำนึกและตระหนักในความ สำคัญของศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และประชาชนไปร่วมงาน ประเพณีของตำบลอย่างต่อเนื่องและด้วยความเต็มใจ

มนัสนันท์ ชัยกิจยิ่งเจริญ (2553 : 115) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะโดย วิธีการทำสัญญาจ้าง : กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลกและเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัย

พบว่า การจัดการบริการสาธารณะโดยวิธีการทำสัญญาจ้าง มีความเหมาะสมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย เพื่อไม่ให้เทศบาลเพิ่มจำนวนบุคลากรในองค์กร ลดต้นทุน และเพิ่มการจ้างงานให้กับธุรกิจท้องถิ่น ประเภทการบริการที่เหมาะสมใช้วิธีการทำสัญญาจ้าง คือ การก่อสร้างซ่อมแซมถนน การรักษาความปลอดภัย และการบำรุงรักษาสวนสาธารณะ เกาะกลางถนน เนื่องจากมีการครอบครองสินทรัพย์ต่ำ (Asset Specificity) ใช้แรงงานหรือเครื่องจักรเพียงเล็กน้อย มีการแข่งขันสูง การวัดผลผลิตชัดเจนทำให้การควบคุมทำได้ง่าย ผลการศึกษาด้านประสิทธิผลของวิธีการทำสัญญาจ้าง ในเทศบาลนครพิษณุโลกและเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า มีคุณภาพการให้บริการสูงกว่า ด้านการเท่าเทียมของการได้รับบริการดีกว่า และด้านตรงตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญามากกว่า การดำเนินการของเทศบาลนครแต่ลดต้นทุนของภาครัฐได้น้อย ในโครงการซ่อมถนน รักษาความปลอดภัยและดูแลสวนสาธารณะของทั้ง 2 เทศบาล โครงการเก็บขยะที่ใช้วิธีการทำสัญญาจ้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ต้นทุนของภาครัฐเท่าเดิม มีคุณภาพสูงกว่า ได้รับบริการเท่าเทียมดีกว่า และตรงตามที่ตกลงในสัญญามากกว่า ส่วนโครงการเก็บขยะของเทศบาลนครพิษณุโลกแม้ว่าสามารถลดต้นทุนของภาครัฐได้ แต่คุณภาพด้อยกว่า ได้รับบริการไม่ทั่วถึงและตรงตามที่ตกลงในสัญญา น้อยกว่าการดำเนินการให้บริการของเทศบาลนครข้อเสนอแนะจากการวิจัยที่สำคัญคือควรปรับปรุงวิธีการทำสัญญาจ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิผลโดยการกำหนดข้อกำหนดในสัญญาให้ชัดเจน เพื่อให้มีความสามารถในการควบคุมคุณสมบัติของผู้รับจ้าง โดยพิจารณาประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดการ ถ้าเอกชนเป็นผู้ดำเนินงานแทน กรณีให้ชุมชนดำเนินการแทน ผู้นำชุมชนต้องมีภาวะผู้นำที่มีความสามารถในการตัดสินใจ มีจิตสาธารณะ เสียสละ และต้องมีความโปร่งใส เพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพสร้างการแข่งขันให้เกิดขึ้น และลดต้นทุนของภาครัฐ การสนับสนุนของฝ่ายบริหารมีความสำคัญในการช่วยให้เกิดการใช้วิธีการทำสัญญาจ้าง การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ การประเมินคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมเสนอราคาทำให้ได้ผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และช่วยแก้ไขปัญหา ทำให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ปาจิริย์ สังข์วงษา (2554 : 134) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการพัฒนาการบริหารในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ด้านการพัฒนาการบริหารมีการปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านวัฒนธรรม

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้าน โครงสร้าง องค์การ สำหรับระดับการบริหารการพัฒนาในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ด้านการบริหารเพื่อการพัฒนา มีการปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริหาร โครงการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการพัฒนาสังคมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง พบว่า มีระดับความสำเร็จปานกลาง เมื่อพิจารณา การให้บริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบาย ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาเมือง และด้านการพัฒนาชนบท โดย ปัจจัยทั้ง 3 นี้ มีอิทธิพลทางบวกและมีความสามารถในการอธิบายประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ได้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554 : 134) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายการบริการ สาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ ไปปฏิบัติในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ 1.1) ความชัดเจนในเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ของนโยบาย 1.2) ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร 1.3) ความรู้ความ เข้าใจของผู้ปฏิบัติ และ 1.4) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน 2) ข้อค้นพบจากการวิจัย แนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การ บริหารส่วนตำบล ได้แก่ 2.1) การบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็น กระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ 2.2) การเตรียมความพร้อมของ ทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ 2.3) การกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน ให้แก่ผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 2.4) การทำความเข้าใจชี้แจงใน กระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติ ให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทราบ 2.5) การกระจาย อำนาจให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง 2.6) กำหนดระยะเวลาในการนำนโยบายไป

ปฏิบัติที่ชัดเจน 2.7) คำนี้ถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่ก่อประโยชน์ต่อ  
ผู้รับบริการ 2.8) ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ  
2.9) ส่งเสริมหลักคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ 2.10) การมีส่วนร่วมของ  
ผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย 2.11) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้ม  
มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.12) การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ  
2.13) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง

อริรัช สุทธิ (2554 : 98) ได้ศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีผล  
กระทบต่อนโยบายสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยในช่วง  
ระหว่าง ปี พ.ศ. 2540-2553 โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นในส่วนของการเปลี่ยนแปลงด้านผู้นำการเมือง ซึ่ง  
มีการเปลี่ยนผู้นำมากถึง 6 คน และรัฐธรรมนูญทั้ง 2 ฉบับคือ รัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2540 และ  
ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งมีการแก้ไขในส่วนของการกำหนด โดยเฉพาะ ด้านผู้นำทางการเมือง ส่งผลให้  
การเมืองช่วงระยะเวลาดังกล่าวขาดเสถียรภาพ และด้านกลุ่มผลประโยชน์พบว่า เมื่อใดที่  
การเมืองเปลี่ยน กลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมี ทั้งผู้สนับสนุนและคัดค้านก็เปลี่ยนตามไปด้วยเช่นกัน  
นโยบายสาธารณะในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2540-2553 ในแต่ละรัฐบาลต้อง แลลงนโยบายต่อ  
รัฐสภาตามข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญทั้ง 2 ฉบับ (ปี พ.ศ. 2540 และ ปี พ.ศ. 2550) โดยต้อง  
สอดคล้องกับนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐทั้ง 17 ข้อ ซึ่งในช่วง ระยะเวลาดังกล่าวมีการแข่งขันเชิง  
นโยบายกันสูงมาก และมีการนำนโยบายประชานิยม มาใช้กันมากขึ้น ผลกระทบจากการ  
เปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีต่อนโยบายสาธารณะ พบว่า ผู้นำทางการเมืองที่มีวิสัยทัศน์ แตกต่าง  
กัน ทำให้มุมมองต่อปัญหาต่างกัน และ แนวทางในนโยบายเพื่อแก้ปัญหาที่มีความต่างกัน ดังนั้น  
เมื่อการเมืองเปลี่ยน ผู้นำก็เปลี่ยน จึงส่งผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะด้วยเช่นกัน  
รัฐธรรมนูญปี 2540 ได้มีการกำหนดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐไว้เป็น แนวทางในการ  
ดำเนินการ แตกต่างจากรัฐธรรมนูญในปี 2550 ซึ่งถือเป็นการแสดง เจตจำนงเพื่อให้มีสภาพ  
บังคับให้คณะรัฐมนตรีต้องดำเนินการตามนโยบายให้เป็นไป ตามที่แถลงไว้ ดังนั้นนโยบาย  
ต่าง ๆ ก่อนนำมาแถลงต้องพิจารณาแล้วว่าสามารถ ปฏิบัติได้จริง และเมื่อพิจารณาข้อกำหนด  
ในรัฐธรรมนูญได้เปิดโอกาสให้พรรค การเมืองที่เสียงข้างน้อยที่ถูกเลือกเข้ามาจับมือกันจัดตั้ง  
รัฐบาลได้ ส่งผลให้ นโยบาย ของพรรคที่ประชาชนต้องการกลับต้องกลายมาเป็นฝ่ายค้านไม่  
สามารถผลักดัน นโยบายที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ กลุ่มผลประโยชน์  
เมื่อการเมืองเปลี่ยนกลุ่มผลประโยชน์ก็เปลี่ยนตาม โดยกลุ่มทุนสนับสนุนพรรคการเมืองมักได้  
ผลตอบแทนเป็นตำแหน่งในคณะรัฐบาล มีส่วนร่วมในนโยบาย ทำให้มีการเปิดช่องทุจริตเชิง

นโยบาย และผลประโยชน์ ทับซ้อนเกิดขึ้น ซึ่งผลประโยชน์ไปตกอยู่ที่กลุ่มทุนแทนที่จะมุ่งสู่ประชาชน และอีก กลุ่มเป็นกลุ่มที่ออกมาคัดค้านเคลื่อนไหวทางการเมือง (กลุ่มเสื้อเหลือง กลุ่มเสื้อแดง) ในช่วงเวลาดังกล่าว การเรียกร้องต่าง ๆ รวมถึงนโยบายของรัฐบาล เป็นเหตุให้รัฐบาลไม่สามารถดำเนินตามนโยบายได้อย่างเต็มที่ จึงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผล กระทบต่อนโยบายสาธารณะในประเทศไทย

สิริพงษ์ ปานจันทร์ (2554 : 344-345) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ทั้งประชาชนและพนักงานของเทศบาลตำบลมีความเห็นตรงกันว่า การบริหารงานของเทศบาลตำบล ในการให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีประสิทธิผลมากที่สุด และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมีประสิทธิผลน้อยที่สุด ส่วนตัวชี้วัดประสิทธิผลในการบริหารงานที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดของภารกิจแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกันไปตามภารกิจ แต่เกือบทุกภารกิจทั้งประชาชนและพนักงานของเทศบาลตำบลมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผลในการบริหารงานด้านประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและปัจจัยแวดล้อมทางการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานมากที่สุด คือ ภาวะผู้นำ (เผด็จการแบบมีศิลป์) รองลงมาคือ ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ (งบประมาณ), นโยบายขององค์กร (ขึ้นการออกแบบแผนงาน), วัฒนธรรมองค์กร (การทำงานเป็นทีมและการปรึกษาหารือ), สมรรถนะ ความสามารถขององค์กร (การตอบสนองความต้องการของประชาชน), เทคโนโลยีขององค์กร (แบบร่วมกันทำงาน) และ โครงสร้างองค์กร (แบบโครงการ) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยแวดล้อมทางการบริหารจัดการภายนอกองค์กรพบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไปด้านการเมืองและสภาพแวดล้อมเฉพาะด้านผู้สนับสนุนหรือผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตแก่องค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารมากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณพบว่า มีปัจจัยเพียง 5 ปัจจัยเท่านั้นที่สามารถทำนายความเป็นไปได้ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม ได้มากที่สุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทรัพยากรทางการบริหารจัดการ ด้านการเมือง และด้านผู้สนับสนุนหรือผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตแก่องค์กร

การวิจัยได้นำมาสู่ข้อเสนอแนะดังนี้ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) รัฐบาลต้องให้ความสำคัญและจริงจังกับเรื่องการกระจายอำนาจ ให้แก่เทศบาลตำบลมากขึ้น 2) รัฐบาลควรสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพทางการคลังของเทศบาลตำบลอย่างจริงจัง 3) รัฐบาลควรสนับสนุนให้มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลไปสู่การจัดการภาครัฐ

แนวใหม่ 4) รัฐบาลควรส่งเสริมเทศบาลตำบลให้มีการพัฒนาการบริหารงานที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น และ 5) ทั้งรัฐบาลและเทศบาลตำบลควรเร่งสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบล ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

1) เทศบาลตำบลต้องเร่งแก้ไขปัญหาด้านประสิทธิภาพในการบริหารงานและแสวงหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน 2) เทศบาลตำบลควรสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการทำงานเป็นทีมและการปรึกษาหารือร่วมกันให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน 3) ผู้บริหารของเทศบาลตำบลจะต้องสร้างความชัดเจนในนโยบายที่ได้มอบหมายให้พนักงานนำไปปฏิบัติ 4) ผู้บริหารของเทศบาลตำบลควรจะสนับสนุนและผลักดันให้เกิดการทำงานในลักษณะแบบโครงการ 5) ผู้บริหารของเทศบาลตำบลควรจะสนับสนุนให้เกิดกระบวนการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย 6) เทศบาลตำบลควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารงบประมาณให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินภารกิจในทุกด้าน 7) เทศบาลตำบลควรเร่งปลูกฝังค่านิยมที่ดีในการให้บริการสาธารณะให้กับพนักงาน 8) ผู้บริหารของเทศบาลตำบลควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถตนเองอยู่เสมอและสามารถเลือกใช้รูปแบบของภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับสถานการณ์ 9) เทศบาลตำบลต้องมีการวางแผนในการปรับตัวและเตรียมความพร้อม เพื่อจะเผชิญกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา 10) เทศบาลตำบลต้องแสดงให้เห็นทุกภาคส่วนที่จะให้การสนับสนุนการดำเนินงาน เห็นถึงความตั้งใจจริงและมีความเชื่อมั่นกับศักยภาพในการบริหารงานของตน

โวหาร ยะสรวรรณ (2555 : 89) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน 2) ปัจจัยลักษณะขององค์การ ปัจจัยลักษณะของสภาพแวดล้อม ปัจจัยลักษณะของบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานในระดับสูง 3) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ การติดต่อสื่อสาร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารเชิงกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร การจัดการความขัดแย้ง เทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพบุคลากร และการเมืองและกฎหมาย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้ร้อยละ 77

## 2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Howell and Avolio (1993 : 34) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยธุรกิจ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพฤติกรรมผู้นำที่กระตุ้นผู้ตามด้วยสติปัญญา และพฤติกรรมผู้นำที่มีลักษณะมีบารมี มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยธุรกิจให้ดีขึ้นมากกว่าพฤติกรรมผู้นำที่ใช้เทคนิคในการบริหารแบบมีข้อยกเว้น (Management by Exception) และพฤติกรรมของผู้นำที่ให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) ดังนั้นจากผลการศึกษาทำให้ได้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของหน่วยธุรกิจ

Avolio (1999 : 64) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง และผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำมีอิทธิพลต่อการเข้าใจวัฒนธรรมองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมเน้นความสอดคล้องต้องกัน วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว และวัฒนธรรมการมุ่งเน้นที่พันธกิจ โดยที่พฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงมีส่วนช่วยการรับรู้เข้าใจของพนักงานมากกว่าพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และพฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงสามารถที่จะปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงาน โดยการสนับสนุนให้ความสำคัญกับการปรับตัว ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ส่วนพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงาน โดยสนับสนุนให้พนักงานยังคงรักษาวิธีการทำงานและเน้นความสำคัญเฉพาะภายในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะสร้างความเชื่อการรับรู้โดยผ่านการให้รางวัลตามสถานการณ์

Daft (2001 : 24) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้นำจากกลุ่มนักวิชาการมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Michigan) ซึ่งได้ค้นพบว่าพฤติกรรมของผู้นำที่สำคัญมีอยู่เพียง 2 แบบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งเน้นผลผลิตเป็นศูนย์กลาง (Job-Centered Leader) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นงาน มีการจัดประชุมเป็นทางการ กำหนดวันและเวลาของงาน กำหนดรายละเอียด และเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมองว่าพนักงานเป็นองค์ประกอบ หรือเครื่องมือหนึ่ง ที่จะช่วยทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ 2) พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งเน้นพนักงานเป็นศูนย์กลาง (Employee – Centered Leader) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เน้นไปที่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานในการทำงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ตระหนักถึงความพึงพอใจในการทำงาน

การสร้างควมไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน ยอมรับให้เกียรติซึ่งกันและกัน การเคารพความคิดของลูกน้อง และการคำนึงถึงความรู้สึกของลูกน้อง

Hellriegel et al (2001 : 43) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์อิทธิพลทางตรงของวัฒนธรรมองค์การกับผลการปฏิบัติงานหรือประสิทธิผล ด้วยเหตุผลของสมมติฐานเบื้องต้นจึงมีความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การเพื่อสร้างประสิทธิผลขององค์การให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาระหว่างวัฒนธรรมและประสิทธิผลทำให้พบว่าองค์การจะมีวัฒนธรรมหนึ่งวัฒนธรรมที่ดีที่สุดที่ทำให้ประสิทธิผลขององค์การสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานมี ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การในระยะยาว
2. วัฒนธรรมองค์การจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การในทศวรรษหน้า
3. วัฒนธรรมองค์การที่ขัดขวางผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่พบได้ง่าย แต่วัฒนธรรมองค์การก็สามารถที่จะพัฒนาได้อย่างมีเหตุมีผลด้วยสติปัญญาของพนักงาน
4. ผู้บริหารที่เข้าใจ และสนับสนุนวัฒนธรรม จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่สามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้

จากผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานและผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการรับรู้วัฒนธรรมขององค์การทำให้พนักงานทราบเข้าใจประวัติ และปัจจุบันขององค์การ สิ่งที่พนักงานได้รับรู้นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมของพนักงานในอนาคต และวัฒนธรรมขององค์การนั้นสามารถที่จะสร้างความผูกพันให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่จะทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งวัฒนธรรมขององค์การนั้นสามารถรับรู้โดยผ่านพฤติกรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ

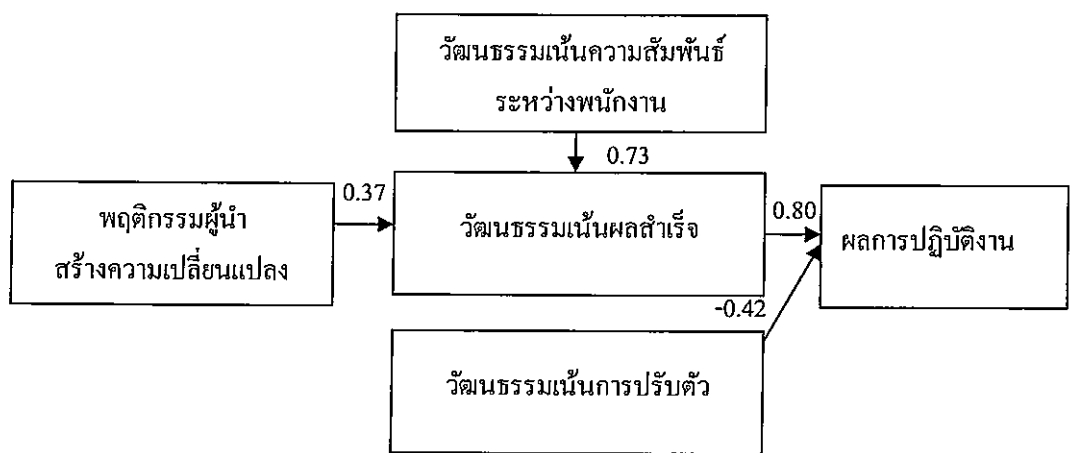
Judge and Piccolo (2004 : 128) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน และผู้วิจัยยังได้ตรวจสอบอิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และพฤติกรรมผู้นำที่ขาดภาวะของผู้นำ (Laissez – Faire) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำนั้นวัดจากการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ โดยผ่านแบบสอบถาม ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์สูงมากต่อ 6 เกณฑ์ดังนี้ คือ 1) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน 2) ความพึงพอใจของผู้นำ 3) แรงจูงใจของพนักงาน 4) ผลการปฏิบัติงานของผู้นำ 5) ผลการปฏิบัติงานขององค์การ 6) ประสิทธิภาพ



ของผู้นำ และยังพบว่าพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีส่วนช่วยในการสร้างผลผลิตที่ดี แต่พฤติกรรมผู้นำที่ขาดภาวะของผู้นำนั้น ไม่มีส่วนช่วยในการผลิตผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังได้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมผู้นำแบบสร้าง ความเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ พฤติกรรมผู้นำที่ขาดภาวะของผู้นำ

Plummer (2005 : 79) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับ คุณลักษณะของประสิทธิผลขององค์การของ District of Columbia Department of Human Services Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration (MRDDA) ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความพอใจในภารกิจ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ความเป็นมืออาชีพ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรม องค์การที่อ่อนแอ ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การออกแบบงาน การสร้างแรงจูงใจใน พันธกิจ และแรงจูงใจในองค์การ และตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับสูงมีเพียง แรงจูงใจในการบริการ ประชาชนของพนักงาน ผลการสำรวจของพนักงานเหล่านี้ได้ชี้ให้เห็นว่า MRDDA ต้องมีการ จัดระเบียบ โครงสร้างการบริหารจัดการ และดำเนินการวิเคราะห์ที่ทรัพยากรภายในและ ภายนอกของหน่วยงาน และทำการตรวจสอบว่าพนักงานมีความเข้าใจในเกณฑ์การประเมิน วัตถุประสงค์ของ MRDDA ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินระหว่างการเรียนรู้ของพนักงานใน บทบาทและเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการวางแผนเชิงกล ยุทธ์ในการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยพัฒนาการตรวจสอบและการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

Xenikou and Simosi (2006 : 4) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรม การทำงาน และผลการปฏิบัติงานทางธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า มีรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้น ดังนี้



แผนภาพที่ 9 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรม การทำงาน และ ผลการปฏิบัติงานทางธุรกิจ

จากเส้นทางการความสัมพันธ์เชิงเส้นผลปรากฏว่าวัฒนธรรมเน้นผลสำเร็จวัฒนธรรมเน้นการปรับตัว มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมเน้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านวัฒนธรรมเน้นผลสำเร็จ ดังนั้น ธรรมเนียมปฏิบัติการทำงานขององค์การต้องมีการตั้งเป้าหมายมาตรฐานการทำงานที่สูง และตั้งเป้าประสิทธิผล เพื่อที่จะช่วยให้เกิดผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ส่วนวัฒนธรรมเน้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านวัฒนธรรมเน้นผลสำเร็จ เพราะว่าลักษณะของการทำงานร่วมกัน โครงสร้างความสัมพันธ์ในองค์การจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีการทำงานเป็นทีมเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายเดียวกัน และวัฒนธรรมเน้นการปรับตัวมีอิทธิพลเชิงลบกับผลการปฏิบัติงานอาจจะเป็นเพราะว่าการปรับตัวตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอาจจะส่งผลกระทบต่อผลทางการเงินในระยะสั้น แต่วัฒนธรรมเน้นการปรับตัวตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การมีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม อาจจะมีส่วนช่วยต่อผลทางการเงินและเศรษฐกิจขององค์การในระยะยาว

Brooks and Nafukho (2006 : 24) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุนทางสังคม (Social Capital) และสติปัญญาทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ที่มีผลต่อผลผลิตขององค์การ (Organizational Productivity) ผลการศึกษาที่ได้พบว่า การบูรณาการระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทุนทางสังคม และสติปัญญาทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลผลิตขององค์การภายใต้สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ในการศึกษาของ Brooks and Nafukho ได้นิยามกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่หลากหลาย เพื่อสร้างศักยภาพสำหรับบุคคล ทีมงาน ให้เกิดการพัฒนาความรู้ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ เกิดความเชี่ยวชาญ ความพึงพอใจเพื่อให้สามารถสร้างผลิตผลผลประโยชน์ให้กับองค์การ ซึ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วยกิจกรรมการพัฒนาปัจเจกบุคคล กิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และกิจกรรมการพัฒนาองค์การ ในส่วนของกิจกรรมการพัฒนาปัจเจกบุคคลจะมุ่งสนใจไปที่การฝึกอบรมและการพัฒนาตลอดชีวิต ซึ่งการให้นิยามกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีที่มาจากกรอบทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ

Hassan (2007 : 8) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับค่านิยมหลักองค์การ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องตระหนักถึงค่านิยมร่วมกันในองค์การ เพื่อที่องค์การจะได้จัดกิจกรรมการพัฒนาพนักงาน

ทั้งกิจกรรมการฝึกอบรม กิจกรรมการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับค่านิยมของพนักงาน ค่านิยมการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมกับงาน และความคิดสร้างสรรค์ เป็นค่านิยมที่เอื้ออำนวยต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งกิจกรรมการประเมินศักยภาพ การให้รางวัล การพัฒนา

Taormina (2008 : 42) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการคนให้เหมาะสมกับองค์การ (Person – Organizational Fit) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมการทำงานแบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Bureaucratic Culture) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกิจกรรมการฝึกอบรม แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการรับรางวัลและโอกาสความก้าวหน้า เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม ผลปรากฏว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบไม่อิทธิพลต่อกิจกรรมการฝึกอบรม และมีอิทธิพลทางลบกับการรับรางวัลและโอกาสความก้าวหน้า เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดตามหลักกฎระเบียบและลักษณะการทำงานที่มีรูปแบบเป็นทางการมากเกินไป ทำให้การทำงานต้องเป็นไปตามหลักกฎระเบียบขององค์การ และทำให้ขาดโอกาสความก้าวหน้าหรือรางวัลที่จะได้รับ ส่วนวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Culture) หรือเป็นวัฒนธรรมเน้นการปรับตัวเพื่อพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับกิจกรรมการฝึกอบรม แต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรางวัลและโอกาสความก้าวหน้า เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของวัฒนธรรมผลปรากฏว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์นวัตกรรมมีอิทธิพลต่อการรับรางวัลและโอกาสความก้าวหน้า เนื่องจากลักษณะการทำงานจะเป็นในรูปแบบที่กล้าเสี่ยง ชอบทดลอง และมีรางวัลโบนัสสำหรับพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถพัฒนาตนเองได้ และวัฒนธรรมการทำงานเน้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน (Supportive Culture) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกิจกรรมการฝึกอบรม แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการรับรางวัลและโอกาสความก้าวหน้า เนื่องจากผลความแตกต่างของเงินเดือน รางวัลและโอกาสความก้าวหน้า ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างพนักงานด้วยกันเพื่อแย่งชิงรางวัลและโอกาสความก้าวหน้า ทำให้เป็นการลดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการในการบริหารงานที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งผู้บริหารของแต่ละองค์การจะต้องให้ความสำคัญต่อบริการลูกค้าในด้านการบริหารจัดการภายในองค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ นโยบายขององค์การ โครงสร้างองค์การ การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์การ และภาวะผู้นำ ปัจจัยแวดล้อมทางการบริหารจัดการภายนอกองค์การ ประกอบด้วย พัฒนาการ

ทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง และการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างให้องค์กรมีความเข้มแข็ง โดยส่งผลให้สมาชิกมีส่วนร่วมในดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทในการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

โดยยึดหลักตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นแผนพัฒนาระยะยาวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละมิติ เนื่องจากว่าการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และแปลงมาสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การศึกษา และสาธารณสุข การเมืองการบริหาร การพัฒนาสังคม และศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. 2557 : 25)

### 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

2.1 พัฒนาการทางการเมือง โดยจากการสังเคราะห์ปัจจัยพัฒนาการเมืองตามแนวคิดของ (Huntington, Samuel P. 1965 : 123) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาการเมืองนั้นมี 6 แนวคิดใหญ่ ๆ ที่มีลักษณะร่วมกันทั้ง 3 ประการ คือ 1) ความทันสมัยทางการเมือง 2) การสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง 3) การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง 4) การพัฒนาความสามารถของระบบการเมืองที่จะสร้างเสริมการพัฒนาสังคม 5) การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 6) ความทันสมัยทางการเมืองและการสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง

2.2 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth Theories) ของ (Charles I.Jones. 2001 : 375 ; อ้างถึงใน บุญกร

ปะกิระเนย์. 2550 : 67-80) ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ วิธีการคำนวณหาระดับศักยภาพการผลิตของประเทศ และกรอบแนวคิดทฤษฎีว่าด้วยนโยบายการคลัง เพราะว่าในปัจจุบันการคำนึงถึงเศรษฐกิจเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าประชาชนมีสภาพเศรษฐกิจดี เศรษฐกิจประเทศก็จะดีขึ้นด้วย

2.3 ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม โดยสังเคราะห์กรอบความคิดในการศึกษาความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมของ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2551 : 5-11) ได้กล่าวถึงกรอบความคิดในการศึกษาความเจริญทางด้านสังคมและด้านวัฒนธรรม โดยอาศัยกรอบความคิดใหญ่เรื่องโครงสร้างสังคมที่แยกองค์ประกอบเป็น 2 ส่วน คือ องค์การสังคม และสถาบันทางสังคม

2.4 การขยายตัวทางเทคโนโลยี โดยสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขยายตัวทางเทคโนโลยีของกลุ่มนีโอคลาสสิก ตามแนวคิดของ (Robert Solow. 2000 : 67) เพราะเชื่อว่าเศรษฐกิจจะขยายตัวในอัตราสูง เพราะผลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การขยายตัวของกรรมนาคมและตลาดสินค้า จึงเกิดความเชื่อโดยทั่วไปว่าความเจริญเป็นสิ่งที่เกิดได้โดยไม่สิ้นสุดเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โอกาสในการลงทุน ไม่มีขอบเขตจำกัด รายได้จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

2.5 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน โดยสังเคราะห์แนวคิดของ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล. 2552 : 144-147) ที่มีความเห็นว่าโดยทฤษฎีแล้ว การเมืองภาคประชาชน คือ การมีส่วนร่วมของพลเมือง ซึ่งครอบคลุมทั้งการเคลื่อนไหวของสาธารณชนทั่วไป ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือกิจการสาธารณะ และการเคลื่อนไหวของประชาชนเฉพาะกลุ่มเพื่อแสดงสิทธิในการดำเนินชีวิตของตนเอง หรือเพื่อยับยั้งการกระทำของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพวกเขา

2.6 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง โดยสังเคราะห์แนวคิด การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลางมาจากแผนปฏิรูปราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2560) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2556 : 4-15 ) เป็นแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในแต่ละภารกิจในการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยอาศัยแนวคิดของ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. 2552 : 87-89) ที่ชี้ให้เห็นประเด็นที่สำคัญว่า การสนับสนุนจากราชการส่วนภูมิภาคเป็นไปในลักษณะของการควบคุม กำกับดูแล สนับสนุนการดำเนินงาน

และการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้รัฐสามารถกำกับ ควบคุม  
ท้องถิ่นต่าง ๆ ได้โดยอาศัยหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค

2.8 วัฒนธรรมองค์การ โดยประยุกต์มาจากแนวคิดของนักวิชาการ 6 คน คือ  
Harrison (1972) ; Charles (1979) ; Handy (1981) ; Cameron and Quinn (1999) ; Denison  
(2000) และ Daft (2008) ซึ่งตัวแปรปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานในองค์การที่เหมาะสมกับ  
องค์การรูปแบบเทศบาลตำบล จึงประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร คือ 1) วัฒนธรรมการ  
ทำงานในองค์การเน้นการปรับตัว 2) วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการมีส่วนร่วม และ  
3) วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นพันธกิจ

2.9 นโยบายขององค์การ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติใน  
เรื่องของแนวทางการกระบวนการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) ของ  
(Hogwood and Gunn, 1984 : 209-218) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยเนื่องจากการ  
ศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเบื้องต้น พบว่าทุกเทศบาลตำบลจะมี  
กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการแปลงนโยบายที่มาจากกฎหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนด  
อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภารกิจของเทศบาลตำบลไว้ ให้อยู่ในรูปของแผนหรือ  
โครงการต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น ๆ

2.10 โครงสร้างองค์การ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการเลือกกลุ่มตัวแปรที่จะนำมา  
ศึกษาในเรื่องการออกแบบโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผลของ (Mintzberg, 1979 : 216-297)  
ที่ประกอบด้วยเกณฑ์ 2 ประการ คือ 1) โครงสร้างที่เหมาะสมสอดคล้องกันระหว่างปัจจัยต่าง ๆ  
ในสถานการณ์ขณะนั้น (Contingency Factors) กับองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรของการออกแบบ  
(Design Parameter) และ 2) โครงสร้างที่มีประสิทธิผลย่อมต้องการความคงที่ภายในระหว่าง  
องค์ประกอบที่เป็นตัวแปรในการออกแบบองค์การ

2.11 การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แนวคิดของ (James  
D. Thompson, 2010 : 15-18) มาสร้างเป็นกรอบตัวแปรในการศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ให้  
ความสำคัญกับระบบความสัมพันธ์และพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ ซึ่งมี  
ความสอดคล้องกับบริบทของการบริหารงานของเทศบาลตำบลที่มีการแบ่งงานออกเป็นสำนัก  
หรือกองต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ โดยมีการประสานงานและการพึ่งพา  
กันในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

2.12 ทฤษฎีการการจัดการ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แนวคิดของ (Samuel C. C.  
and Samuel T. C. 2009 : 42) ; (Simon, H. A. 1997 : 7) ; and William T. Greenwood. 1988

: 12) รวมเรียกว่า 7M's และได้้นำแนวคิดของ (ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2553 : 76) ที่กล่าวว่า ในการพิจารณาเรื่องทรัพยากรทางการบริหารจัดการควรพิจารณาปัจจัยในเรื่องของเวลา (Time) ควบคู่กันไปด้วยมาร่วมกำหนดเป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการ

2.13 สมรรถนะขององค์กร โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ (Gabriel A. Almond and Bingham G. Powell, Jr. 1996 : 190-203) ที่ได้เสนอแนวคิดระบบในมุมมองโครงสร้าง - หน้าที่ (Structure - Function) ของระบบการเมือง ซึ่ง Almond and Powell เรียกวิธีการศึกษาของเขาว่า The Functional Approach to Comparative Politics

2.14 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทำการศึกษาความสามารถของผู้นำในการกระตุ้นจิตใจสมาชิกในองค์กร และผลักดันให้สมาชิกในองค์กรทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งปัจจัยนี้เป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ (Northouse. 2007 : 45)

ตารางที่ 4 การสังเคราะห์ตัวแปรที่แสดงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ตัวแปร	แนวคิด	ประเด็นหลัก	นักวิชาการ
พัฒนาการทางการเมือง	การพัฒนาทางการเมือง ประกอบด้วย 6 ประการ คือ 1) ความทันสมัยทางการเมือง 2) กาสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง 3) การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง 4) การพัฒนาความสามารถของระบบการเมืองที่จะสร้าง	ทฤษฎีพัฒนาการทางการเมือง	Hungtington, Samuel P. (1965 : 123)
	เสริมการพัฒนาสังคม 5) การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 6) ความทันสมัยทางการเมืองและการสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง		

ตัวแปร	แนวคิด	ประเด็นหลัก	นักวิชาการ
การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ วิธีการคำนวณ หาระดับศักยภาพการผลิตของ ประเทศ และแนวคิดทฤษฎี นโยบายการคลัง	ทฤษฎีการเจริญ เติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth Theories)	Charles I. Jones (2001 : 375 ; อ้าง ถึงในบุษกร ปะ กิระเนย์. 2550 : 67-80)
ความเจริญทาง สังคมและ วัฒนธรรม	โครงสร้างองค์การสังคม และสถาบันทางสังคม	องค์การสังคมและ สถาบันทางสังคม	สัญญา สัญญา วิวัฒน์ (2551 : 5-11)
การขยายตัวทาง เทคโนโลยี	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การขยายตัวทางเทคโนโลยี ของกลุ่มนีโอคลาสสิก	เศรษฐกิจจะขยายตัว ในอัตราสูง เพราะผล ของความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี	Robert Solow (2000 : 67)
แรงกดดันจาก การเมืองภาค ประชาชน	การเมืองภาคประชาชน คือ การมีส่วนร่วมของพลเมือง	การเคลื่อนไหวในการ แสดงความคิดเห็นของ ประชาชนเกี่ยว กับนโยบายสาธารณะ	เสกสรรค์ ประเสริฐกุล (2552 : 147)
การสนับสนุนจาก ราชการบริหารส่วน กลาง	แนวทางและวิธีการให้ บริการแก่ผู้รับบริการตาม ภารกิจขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2560)	กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น (2556 : 4-15 )
การสนับสนุนจาก ราชการบริหารส่วน ภูมิภาค	การกำกับ ควบคุมท้องถิ่น ต่างๆ ได้โดยอาศัยหน่วย งานราชการส่วนภูมิภาค	การควบคุม กำกับดูแล สนับสนุนการ ดำเนินงานและการ ให้บริการสาธารณะ	นครินทร์ เมฆ ไตรรัตน์ และ คณะ (2552 : 87- 89)
วัฒนธรรมองค์การ	วัฒนธรรมการทำงานใน องค์การที่เหมาะสมกับ องค์การรูปแบบเทศบาลตำบล	วัฒนธรรมการทำงาน ในองค์การเน้นการ ปรับตัว เน้นการมีส่วน ร่วม และเน้นพันธกิจ	Harrison (1972) ; Charles (1979) ; Handy (1981) ; Cameron and Quinn (1999) ;



ตัวแปร	แนวคิด	ประเด็นหลัก	นักวิชาการ
			Denison (2000) และ Daft (2008)
นโยบายขององค์กร	แนวทางกระบวนการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches)	กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการแปลงนโยบายที่มาจากกฎหมายต่างๆ	Hogwood and Gunn (1984 : 209-218)
โครงสร้างองค์กร	การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	โครงสร้างสอดคล้องกันระหว่างปัจจัยต่าง และโครงสร้างที่ต้องการความคงที่ภายในองค์กร	Mintzberg (1979 : 216-297)
การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร	ระบบความสัมพันธ์และพึ่งพากันระหว่างหน่วยงานย่อยๆ ในองค์กร	การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร	Thompson (2010 : 15-18)
ทรัพยากรการบริหารจัดการ	7M's	ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ 7M's และเวลา (Time)	Samuel and Samuel (2009 : 42); Simon (1997 : 7); and Greenwood and others (1988 : 12)
สมรรถนะขององค์กร	ระบบในมุมมองโครงสร้าง-หน้าที่ (Structure - Function)	สมรรถนะขององค์กร	Almond and Powell (1996 : 190-203)
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	แนวคิดภาวะต่อเนื่องของภาวะผู้นำ	ความสามารถในการกระตุ้นจิตใจ และผลักดันให้สมาชิกในองค์กรทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร	Northouse (2007 : 45)

ตัวแปร	แนวคิด	ประเด็นหลัก	นักวิชาการ
การให้บริการ สาธารณะของ เทศบาลตำบล	ระเบียบกระทรวง มหาดไทยว่าด้วยการจัดทำ และประสานแผนพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้าน ทรัพยากร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและ สาธารณสุข ด้าน การเมืองการบริหาร การพัฒนาสังคม และ การพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี	สำนักพัฒนาและ ส่งเสริมการ บริหาร งานท้องถิ่น. 2557 : 25)

ผู้วิจัยได้กำหนด โครงสร้างความสัมพันธ์แบบจำลองเชิงสาเหตุ (Causal Model) เพื่ออธิบายหรือพยากรณ์ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันในลักษณะของความเป็นเหตุเป็นผลและสอดคล้องกับโลกแห่งความเป็นจริง เป็นสมการเชิงโครงสร้าง หรือ SEM (Structural Equation Model) โดยอาศัยหลักการเหตุผลสัมพันธ์ลำดับการเกิดก่อนหลัง (Birth Order) กล่าวคือ ตัวแปรที่เป็นสาเหตุควรมาก่อนตัวแปรที่เป็นผลของตัวแปรปัจจัยลักษณะที่มีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล องค์ประกอบทั้งหมดนี้มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในลักษณะของความเป็นเหตุเป็นผล

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสามารถแสดงภาพของกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame Work) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยรูปภาพ (Path Diagram) โดยแสดงตัวแปรต่าง ๆ และอิทธิพลของตัวแปรเหล่านั้นในรูปของลูกศรชี้ และนำเสนอกรอบแนวคิดการวิจัยด้วยเทคนิคการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (สัญญา เคนาภูมิ. 2557 : 45) ดังแสดงในแผนภาพที่ 10



แผนภาพที่ 10 กรอบแนวคิดในการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้

#### ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เข้ามาใช้ในการทำวิจัยด้วยหลักการผสมผสานอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Status Design) โดยให้เป็นไปตามลำดับ (วิโรจน์ สารรัตน์. 2550 : 7) กล่าวคือ ทำการวิจัยเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ได้โครงสร้างในภาพกว้างของชุดตัวแปรที่ส่งผลต่อกัน จากนั้นจึงใช้การวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับเจาะลึกในประเด็นที่น่าสนใจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือและมีน้ำหนักในการนำข้อมูลไปสู่การวิเคราะห์เพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

#### 1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

##### 1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ระดับพัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

##### 1.2 แหล่งข้อมูล

1.2.1 ประชากร (Population) การวิจัยครั้งนี้มีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นองค์กร ประชากร หมายถึง เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จำนวน 758 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2557)

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์จำนวนตัวอย่างที่นำมาศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงไม่ควรน้อยกว่า 20 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร (Anderson and Gerbing. 1984 : 236 ; อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 54 และ สุภมาส อังสุโชติ และคณะ. 2551 : 25-26) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 14 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีไม่น้อยกว่า 280 เทศบาลตำบล ซึ่งเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลจำนวน 280 แห่ง

1) การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 52) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ เรียกว่า ระดับชั้นหรือชั้นภูมิ แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่างจากแต่ละทุกระดับชั้น โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เอาหน่วยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มระดับชั้นตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดตามขนาดตัวอย่างในแต่ละจังหวัด โดยแบ่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือออกเป็น 20 จังหวัด ตามลักษณะการปกครอง ดังต่อไปนี้ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดเลย จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสกลนคร จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอุบลราชธานี ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
จำแนกรายจังหวัด

จังหวัด	ประชากร (แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง (แห่ง)
กาฬสินธุ์	69	25
ขอนแก่น	68	25
ชัยภูมิ	34	13
นครพนม	17	6
นครราชสีมา	77	28
บุรีรัมย์	57	21
บึงกาฬ	18	7

จังหวัด	ประชากร (แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง (แห่ง)
มหาสารคาม	18	7
มุกดาหาร	23	9
ยโสธร	22	8
ร้อยเอ็ด	64	24
เลย	27	10
ศรีสะเกษ	27	10
สกลนคร	49	18
สุรินทร์	25	9
หนองคาย	17	6
หนองบัวลำภู	23	8
อุดรธานี	62	23
อุบลราชธานี	40	15
อำนาจเจริญ	21	8
รวม	758	280

2) เมื่อได้จำนวนตัวอย่างเทศบาลตำบล จำนวน 280 แห่ง และกระจายลงตามพื้นที่เป้าหมายตามระเบียบวิธีวิจัย และเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรอีกชั้นหนึ่ง โดยเป็นการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 52) ใช้วิธีจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่าง เช่น จังหวัดอุดรธานี มีเทศบาลตำบล จำนวน 62 แห่ง ได้จำนวนตัวอย่างเทศบาลตำบล 23 แห่ง ผู้วิจัยใช้วิธีการจับสลาก โดยเขียนรายชื่อเทศบาลตำบล ทั้ง 62 แห่ง ใส่ไว้ในกล่อง และจับสลากทีละ 1 รายชื่อ เมื่อได้รายชื่อใดแล้วก็นำไปใส่ไว้ในกล่องตามเดิม เพื่อให้การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นไปโดยเท่าเทียมกันถ้าเกิดกรณีรายชื่อซ้ำกับที่เลือกไว้แล้วให้นำกลับไปไว้ตามเดิม และทำการจับสลากใหม่จนได้รายชื่อครบทั้ง 23 แห่ง และได้ดำเนินการตามลักษณะดังกล่าวจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2.3 ผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นเทศบาลตำบล แต่ในการให้ข้อมูลของหน่วยตัวอย่างเทศบาลตำบลจะใช้บุคคลซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบล และตัวแทนฝ่ายประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นผู้ให้ข้อมูลของเทศบาลตำบล แห่งละ

10 คน ประกอบด้วย 1) ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 1 คน 2) ตัวแทนฝ่ายสภา จำนวน 3 คน 3) ตัวแทนหัวหน้าสำนักงาน จำนวน 3 คน และ 4) ตัวแทนฝ่ายประชาชน จำนวน 3 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลของเทศบาลตำบลในการตอบแบบสอบถามการวิจัย

### 1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) พัฒนาการทางการเมือง 2) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ 3) ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม 4) การขยายตัวทางเทคโนโลยี 5) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน 6) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง และ 7) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ (Likert, 1967 : 164 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 52) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มาก

3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กร 2) นโยบายขององค์กร 3) โครงสร้างองค์กร 4) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร 5) ทรัพยากรการบริหารจัดการ 6) สมรรถนะขององค์กร และ 7) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ (Likert, 1967 : 164 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 52) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มาก

- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม 4) ด้านการศึกษาและสาธารณสุข 5) ด้านการเมืองการบริหาร 6) ด้านการพัฒนาสังคม และ 7) ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ (Likert, 1967 : 164 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 253 : 52) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End)

#### 1.4 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.4.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งก็คือ แบบสอบถาม จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยยึดหลักตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. 2557 : 25) พัฒนาการทางการเมือง ตามแนวคิดของ (Hungtington, Samuel P. 1965 : 123) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ของ (Charles I. Jones. 2001 : 375 ; อ้างถึงใน บุญกร ปะภิระเนย์. 2550 : 67-80) ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม โดยสังเคราะห์



กรอบความคิดในการศึกษาความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมของ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2551 : 5-11) การขยายตัวทางเทคโนโลยี โดยสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การขยายตัวทางเทคโนโลยีของกลุ่มนีโอคลาสสิกตามแนวคิดของ (Robert Solow. 1957 : 67) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน โดยสังเคราะห์แนวคิดของ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล. 2548 : 144-147) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง โดยสังเคราะห์มาจากแผนปฏิบัติ ราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2560) ของกรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น (2556 : 4-15) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยอาศัยแนวคิดของ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. 2552 : 87-89) วัฒนธรรมองค์การ โดยประยุกต์มาจาก แนวคิดของนักวิชาการ 6 คน คือ (Harrison. 1972) ; (Charles. 1979) ; (Handy. 1981) ; (Cameron and Quinn. 1999) ; (Denison. 2000) and (Daft. 2008) นโยบายขององค์การ ผู้วิจัยได้ เลือกใช้แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติในเรื่องของแนวทางกระบวนการการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) ของ (Hogwood and Gunn. 1984 : 209-218) โครงสร้างองค์การ โดยใช้แนวคิดในเรื่องการออกแบบ โครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผลของ (Mintzberg. 1979 : 216-297) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แนวคิด ของ (James D. Thompson. 2010 : 15-18) ทรัพยากรการบริหารจัดการ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ แนวคิดของ (James D. Thompson. 2010 : 15-18) สมรรถนะขององค์การ โดยผู้วิจัยได้ใช้ แนวคิดของ (Gabriel A. Almond and Bingham G. Powell, Jr. 1996 : 190-203) และภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของ (Northouse. 2007 : 45)

1.4.2 ศึกษาคำถามในการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย และ กรอบแนวคิดในการวิจัย และเมื่อได้รับทราบข้อมูลมากเพียงพอจึงนำมาสร้างแบบสอบถาม ตามขอบเขตที่กำหนด

1.4.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความ ถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขตรวจสอบ ความตรงของเนื้อหา อีกทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงข้อความและความถูกต้องสมบูรณ์ของ แบบสอบถาม

1.4.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยพิจารณาความถูกต้องด้านการใช้ภาษา ความเหมาะสมของแบบสอบถามการวิจัย เพื่อเป็นการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ให้ที่เครื่องมือวัดหรือแบบสอบถามมีเนื้อหาที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาสาระของสิ่ง

ที่ต้องการวัดอย่างเพียงพอ เป็นความตรงที่เครื่องมือมีสาระครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 100) โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยมศัพท์เฉพาะ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence หรือ IOC) ซึ่งสูตรของ IOC มีดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 140 - 141)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruence)  
 $\sum$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ  
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่สอดคล้อง = -1

ไม่แน่ใจ = 0

สอดคล้อง = +1

ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินี อัดถากร วุฒิกการศึกษา รป.ด. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) อาจารย์ ดร.พิทักษ์พงษ์ กางการ วุฒิกการศึกษา รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3) อาจารย์ ดร. ศาสตราจารย์ศิลป์ ละหม้ายศรี วุฒิกการศึกษา รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุลสุวรรณ วุฒิกการศึกษา ป.ร.ด. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

5) อาจารย์ ดร.เทิดศักดิ์ สุพันธ์ ภูมิการศึกษา ปร.ค. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

โดยผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจะยอมรับเฉพาะข้อที่มีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไป หากแบบสอบถามข้อใดได้ค่าไม่ถึง .80 จะนำมาปรับปรุงแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพิ่มเติมจนกว่าจะสมบูรณ์ และรายงานให้คณะกรรมการที่ปรึกษาทราบเพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นต่อไป ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00

1.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ .80 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนพนักงานเทศบาลตำบล ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 คน

1.4.6 จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค (Item Total Correlation) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง .20 ถึง 1 แล้วนำปหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้น เลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (รังสรรค์ สิงหเลิศ. 2551 : 140) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.308 – 0.843

1.4.7 นำข้อคำถามที่ได้ตามเกณฑ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach' alpha Coefficient) (Cronbach, Lee Josphen. 1970 : 161) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดทั้งฉบับควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .99

1.4.8 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปพบอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเดิม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจนได้รับความเห็นชอบ จึงนำไปจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

### 1.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเป็นการเก็บข้อมูลจากรายงานประจำปี เผยแพร่ขององค์กร แผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละองค์กร ซึ่งสามารถสืบค้นทาง อินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ขององค์กรนั้น ๆ

### 1.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

1) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อส่งไปยังนายกเทศมนตรีกลุ่มตัวอย่างทุกแห่งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์

3) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการจัดส่งทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถามตามที่อยู่ของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกับแบบสอบถาม

4) ผู้วิจัยกำหนดการเก็บข้อมูลโดยให้มีการเก็บข้อมูลและทบทวน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด และได้มีการจัดแบบพื้นที่เก็บข้อมูล ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 วิธีการการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในแต่ละจังหวัด

ลำดับ	จังหวัด	เทศบาลตำบล (แห่ง)	แบบสอบถาม (ชุด)
1	กาฬสินธุ์	25	250
2	ขอนแก่น	25	250
3	ชัยภูมิ	13	130
4	นครพนม	6	60
5	นครราชสีมา	28	280
6	บุรีรัมย์	21	210
7	บึงกาฬ	7	70
8	มหาสารคาม	7	70
9	มุกดาหาร	9	90
10	ยโสธร	8	80

ลำดับ	จังหวัด	เทศบาลตำบล (แห่ง)	แบบสอบถาม (ชุด)
11	ร้อยเอ็ด	24	240
12	เลย	10	100
13	ศรีสะเกษ	10	100
14	สกลนคร	18	180
15	สุรินทร์	9	90
16	หนองคาย	6	60
17	หนองบัวลำภู	8	80
18	อุดรธานี	23	230
19	อุบลราชธานี	15	150
20	อำนาจเจริญ	8	80
รวม		280	2,800

5) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืน และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทางไปรษณีย์ ทบทวนตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุดกรณีได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาไม่ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อดำเนินการประมวลผลข้อมูลต่อไป

#### 1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน และวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.6.1 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 17 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม 4) ด้านการศึกษาและสาธารณสุข 5) ด้านการเมืองการบริหาร 6) ด้านการพัฒนาสังคม และ 7) ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.6.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 14 ตัวแปร ได้แก่ 1) พัฒนาการ

ทางการเมือง 2) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ 3) ความเจริญทางสังคมและ วัฒนธรรม 4) การขยายตัวทางเทคโนโลยี 5) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน 6) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง 7) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค 8) วัฒนธรรมองค์การ 9) นโยบายขององค์การ 10) โครงสร้างองค์การ 11) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ 12) ทรัพยากรการบริหารจัดการ 13) สมรรถนะขององค์การ และ 14) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน และแปลความหมายของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน และความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 52)

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น จากเกณฑ์ดังกล่าว ได้นำมาสู่การกำหนดการแปลความหมายค่าคะแนนของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

**ตารางที่ 7** การแปลความหมายค่าคะแนนของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน	ความหมาย
1.81 – 2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.6.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยพัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและ วัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์การ นโยบายขององค์การ โครงสร้างองค์การ การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

1.6.4 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรในตัวแบบ (Model) โดยการหาขนาดอิทธิพลที่ปรากฏในความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น และทดสอบว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) (ริงสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 141)

1.6.5 การทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบ (Goodness of Fit : GOF) เป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมานั้นสอดคล้องกันกับโมเดลที่สร้างขึ้นหรือไม่ หรือทดสอบว่า Sample Covariance Matrix กับ Estimated Covariance Matrix นั้นเท่ากันหรือไม่ ใช้ค่าสถิติที่จะตรวจสอบ ดังนี้ (Joreskog and Sorbom. 1993 : 5)

1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi – Square Statistics) ค่า Normal Chi-Square หมายถึง อัตราส่วนของ Chi-Square / df ควรมีค่าน้อยกว่า 3 ยิ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 มากเท่าไรยิ่งดี เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความสอดคล้อง มีค่าเป็นศูนย์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไร แสดงว่าข้อมูลโมเดลลิสเรลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\chi^2 = nF[S, \Sigma(\theta)]$$

เมื่อ  $\chi^2$  แทน ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$F[S, \Sigma(\theta)]$  แทน ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของโมเดล  
จากพารามิเตอร์  $\theta$

2) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness-of-Fit Index : GFI) ค่า GFI เป็นค่าดัชนี มีค่าระหว่าง 0.00 – 1.00 ตัวเลขที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงถึงความสอดคล้อง (Close Fit) ส่วนใหญ่ยอมรับที่ 0.90 ขึ้นไป ซึ่งเป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชัน ความสอดคล้องจากตัวแบบก่อนและหลังปรับตัวแบบกับฟังก์ชัน ความสอดคล้องก่อนปรับตัวแบบค่า GFI หากมีค่ามากกว่า 0.90 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้สูตร ดังนี้

$$GFI = 1 - \frac{F[S, \Sigma(\theta)]}{F[S, \Sigma(0)]}$$

$$AGFI = 1 - \frac{k(k+1)}{2d}(1 - GFI)$$

เมื่อ GFI แทน ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index : GFI)

AGFI แทน ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted goodness-of-Fit Index : AGFI)

$F[S, \Sigma(\theta)]$  แทน ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของ  
โมเดลจากพารามิเตอร์  $\theta$

$F[S, \Sigma(0)]$  แทน ค่า F ของโมเดลที่ไม่มีพารามิเตอร์ใน โมเดล  
k แทน จำนวนตัวแปรสังเกตได้

3) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit Index : AGFI) ซึ่งนำ GFI มาปรับแก้และคำนึงถึงขนาดของตัวแปรและกลุ่มตัวอย่าง คำนี้อาจใช้เช่นเดียวกับ GFI ค่า GFI และ AGFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4) ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) เป็นค่าดัชนี ซึ่งแสดงความแตกต่างระหว่าง Population Covariance Matrix กับ Fitted Covariance Matrix จึงไม่ได้รับอิทธิพลจากขนาดตัวอย่าง ค่าที่ยอมรับควรน้อยกว่า .05 เป็นค่าที่บ่งบอก



ถึงความไม่สอดคล้องของตัวแบบที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร  
ค่า RMSEA ที่ใช้ได้และถือว่าตัวแบบที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับตัวแบบไม่ควรเกิน 0.05 ดังนี้

$$\text{RMSEM} = \sqrt{F_0/d}$$

$$F_0 = \text{MAX}\{F - (d/n), 0\}$$

เมื่อ RMSEA	แทน	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ
$F_0$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืน
d	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5) ค่า RMR (Root Means Square Residual) เป็นค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนระหว่าง Input Correlation Matrix กับ Fitted Correlation Matrix แม้ว่าไม่มีเกณฑ์ตายตัว แต่ยิ่งน้อยยิ่งดี (เข้าใกล้ 0) ค่า RMR ที่ใช้ได้และถือว่าตัวแบบที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับตัวแบบไม่ควรเกิน 0.05

ตารางที่ 8 สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบ

ดัชนี	ระดับการยอมรับ
1. ค่า $\chi^2/df$	มีค่าน้อยกว่า 3 ค่า ต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไร
2. ค่า GFI	แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้อง
3. ค่า AGFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้อง
4. ค่า RMSEA	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้อง
5. ค่า RMR	มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้อง มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้อง

## 2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

### 2.1 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 2.2 แหล่งข้อมูล

2.2.1 แหล่งข้อมูลเอกสาร (Secondary Sources) ได้แก่ การวิเคราะห์เอกสาร วิชาการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

2.2.2 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น ตัวแทนฝ่ายสภาท้องถิ่น ตัวแทนหัวหน้าสำนักงานเทศบาล และ ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 10 คน

## 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะแบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยกำหนด โครงสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 หลังจากทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติในการวิจัยเรียบร้อยแล้ว จะพิจารณาประเด็นที่น่าสนใจในตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายในที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในระดับสูง เพื่อนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับเก็บข้อมูล โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะแบบมีโครงสร้าง (Structure Interview)

2.3.2 ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นหลักของคำถามในการวิจัย เพื่อพิสูจน์สมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย และตรวจสอบสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงทฤษฎีของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อสร้างแนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ จำนวน 3 คำถาม ประกอบด้วย

1) องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

- 1.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2) ด้านเศรษฐกิจ
- 1.3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- 1.4) ด้านการศึกษาและสาธารณสุข
- 1.5) ด้านการเมืองการบริหาร

1.6) ด้านการพัฒนาสังคม

1.7) ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี

2) องค์ประกอบของปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่

2.1) พัฒนาการทางการเมือง

2.2) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

2.3) ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม

2.4) การขยายตัวทางเทคโนโลยี

2.5) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน

2.6) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง

2.7) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

3) องค์ประกอบของปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่

3.1) วัฒนธรรมองค์การ

3.2) นโยบายขององค์การ

3.3) โครงสร้างองค์การ

3.4) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ

3.5) ทรัพยากรการบริหารจัดการ

3.6) สมรรถนะขององค์การ

3.7) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

#### 2.4 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือในระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิง  
คุณภาพ กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 กำหนดประเด็นสัมภาษณ์ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติที่ตอบ  
วัตถุประสงค์ในการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ได้มีการพิจารณาประเด็นที่น่าสนใจในตัวแปรอิสระและ  
ตัวแปรตาม รวมถึงประเด็นปัญหาที่ได้จากแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์และตรงกับ  
วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.4.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ตามทฤษฎี และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมี  
ลักษณะเป็นข้อคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพัฒนาการทางการเมือง การเจริญ

เติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและ วัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความคิดเห็นต่อผลการวิเคราะห์แบบอิทธิพล ทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และการสร้างแนว นโยบายการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### 2.4.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของประเด็นการสัมภาษณ์

2.4.4 นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และนำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้ว ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

2.4.5 เมื่อได้แบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์แล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสัมภาษณ์นั้น ไปสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องในการ ดำเนินงานของเทศบาลตำบล

### 2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการกับ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informant) ดังนี้

2.5.1 สังกัดหมายอย่างเป็นทางการในนามบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์โดยมีการนัดหมาย วันและเวลา สถานที่ และ จัดส่ง โครงสร้างคำถามการสัมภาษณ์ล่วงหน้าก่อนการสัมภาษณ์ 1 สัปดาห์

#### 2.5.2 กำหนดการสัมภาษณ์

1) ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 2 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก รายบุคคลแบบมีโครงสร้าง ในช่วงระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2558 ตามช่วงเวลาและสถานที่ ซึ่งแล้วแต่กลุ่มตัวอย่างจะสะดวก

2) ตัวแทนฝ่ายสภาท้องถิ่น จำนวน 2 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล แบบมีโครงสร้าง ในช่วงระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2558 ตามช่วงเวลาและสถานที่ซึ่งแล้วแต่กลุ่มตัวอย่างจะสะดวก

3) ตัวแทนหัวหน้าสำนักงานเทศบาล จำนวน 4 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก รายบุคคลแบบมีโครงสร้าง ในช่วงระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2558 ตามช่วงเวลาและสถานที่ซึ่งแล้วแต่กลุ่มตัวอย่างจะสะดวก

4) ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 2 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล แบบมีโครงสร้าง ในช่วงระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2558 ตามช่วงเวลาและสถานที่ซึ่งแล้วแต่กลุ่มตัวอย่างจะสะดวก

### 2.5.3 การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลแบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย

การสัมภาษณ์ 2 รูปแบบ คือ การสัมภาษณ์โดยถามคำถามตามหัวข้อที่กำหนด (Close-Ended) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย และการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended) ในกรณีที่ข้อคำถามสัมภาษณ์ที่เตรียมมาอาจไม่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ในการสัมภาษณ์จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นของตนในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

### 2.5.4 กระบวนการในการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยกำหนดไว้ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 อธิบายวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ รวมทั้งหัวข้อการวิจัยโดยย่อ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเข้าใจได้ตรงประเด็น

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่กำหนด โดยผู้วิจัยจะมีการกล่าวนำ ถึงความเชื่อมโยงในประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เป็นแนวทางการวิเคราะห์คำตอบให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 3 สรุปประเด็นของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์รับฟัง เพื่อให้มั่นใจว่าการตีความและความเข้าใจของผู้สัมภาษณ์มีความถูกต้องสอดคล้องกับความคิดเห็น ผู้ถูกสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 4 สรุปผลการสัมภาษณ์แต่ละท่านและจัดเก็บผลการสัมภาษณ์อย่างเป็นหมวดหมู่

### 2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พรรณนารายละเอียด ความ หาคความหมาย และอธิบายความ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analysis Induction) และสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.6.2 การสังเคราะห์ข้อมูล ทำการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากบทสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลของเทศบาลตำบล นำมาสรุปสาระสำคัญ ประเด็นความเห็น และข้อความสำคัญขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลกระทบต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบกับการทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทของการวิจัย แล้วนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุและผลที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นสมการโครงสร้างเชิงทฤษฎีโดยอาศัยหลักการเหตุผลสัมพันธ์ลำดับการเกิดก่อนหลัง (Birth Order) ของปัจจัยลักษณะที่มีอิทธิพลโดยตรง และโดยอ้อม ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วนำไปศึกษาในระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้มีความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ และเสริมข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ เพื่อช่วยอธิบายรายละเอียดการวิจัยเรื่องนี้ได้มากขึ้นต่อไป

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบจำลองในการพิจารณา และทำการยืนยันรูปแบบด้วยวิธีการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) อ้างอิงการสร้างแนวทางพัฒนาโดยอาศัยกรอบแนวคิดของ (สัญญา เคนาภูมิ, 2557 : 45) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 24 คน ประเมินผล ตรวจสอบ และยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 2. แหล่งข้อมูล

2.1 แหล่งข้อมูลเอกสาร (Secondary Sources) ได้แก่ การวิเคราะห์เอกสารวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบล โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 24 คน ได้แก่

2.2.1 ตัวแทนนักวิชาการทางการบริหารจัดการ จำนวน 1 คน

2.2.2 ตัวแทนข้าราชการส่วนกลาง จำนวน 1 คน

2.2.3 ตัวแทนข้าราชการส่วนภูมิภาค จำนวน 1 คน

2.2.4 ตัวแทนนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัด จำนวน 3 คน

2.2.5 ตัวแทนนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นระดับอำเภอ จำนวน 3 คน

2.2.6 ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 3 คน

2.2.7 ตัวแทนนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน

2.2.8 ตัวแทนสมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 3 คน

2.2.9 ตัวแทนปลัดเทศบาล จำนวน 3 คน

2.2.10 ตัวแทนพนักงานเทศบาล จำนวน 3 คน

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 คือ แบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบจำลองในการพิจารณาและทำการยืนยันรูปแบบด้วยวิธีการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) จำนวน 24 คน ประเมินผล ตรวจสอบ และยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 มีขั้นตอน ดังนี้

5.1 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นร่างในการพัฒนา

5.2 นำรูปแบบที่สร้างขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 24 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง วิทยากรและยืนยันรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามเทคนิคเดลฟาย จากนั้นนำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบและพัฒนารูปแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### 5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามเทคนิคเดลฟาย ทั้ง 3 รอบ มีรายละเอียด ดังนี้

รอบที่ 1 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านว่าควรมีคุณลักษณะอะไรบ้าง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับคุณลักษณะแต่ละข้อ พร้อมทั้งให้เหตุผล แบบสอบถามที่ใช้ในรอบที่ 1 เป็นคำถามแบบเลือกตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ในแต่ละระดับคะแนนมีความหมาย ดังนี้

0 หมายถึง ไม่เห็นด้วยที่จะมีคุณลักษณะข้อนี้

1 หมายถึง เห็นด้วยว่าควรมีคุณลักษณะข้อนี้

สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวนและค่าร้อยละ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอไว้เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือใช้ในรอบที่ 2

รอบที่ 2 เป็นการหาความสอดคล้องของคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนว่าผู้เชี่ยวชาญยังคงยืนยันคำตอบของตนเองที่ได้มาจากรอบที่ 1 อยู่หรือไม่ แบบสอบถามในรอบที่ 2 นี้ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลเป็น ดังนี้

คะแนน	การแปลผล
5 คะแนน	ระดับความสอดคล้องมากที่สุด
4 คะแนน	ระดับความสอดคล้องมาก



3	คะแนน	ระดับความสอดคล้องปานกลาง
2	คะแนน	ระดับความสอดคล้องน้อย
1	คะแนน	ระดับความสอดคล้องน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Med.) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (I.R.)

วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และกำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

1. ค่ามัธยฐาน (Median) กำหนดเกณฑ์การแปลผลเป็นดังนี้

คะแนน	การแปลผล	
5	คะแนน	ระดับความสอดคล้องมากที่สุด
4	คะแนน	ระดับความสอดคล้องมาก
3	คะแนน	ระดับความสอดคล้องปานกลาง
2	คะแนน	ระดับความสอดคล้องน้อย
1	คะแนน	ระดับความสอดคล้องน้อยที่สุด

ค่ามัธยฐานที่คำนวณได้แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้ ฐาน (Best. 1970 : 325

; อ้างถึงใน ศุภกร ประทุมถิ่น. 2551 : 94)

ค่ามัธยฐานเฉลี่ย การแปลผล

4.21 – 5.00	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด
3.41 – 4.20	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันมาก
2.61 – 3.40	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันปานกลาง
1.81 – 2.60	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันน้อย
1.00 – 1.80	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันน้อยที่สุด

2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผู้วิจัยคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอ

ไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 หากพบว่า ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือ

เท่ากับ 1.50 ถือเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน (Consensus)

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญนั้น

ไม่สอดคล้องกันหรือความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งกลุ่มมีความแตกต่างกัน (จุฬพล

พูลภัทรชีวิน. 2548 : 24)

รอบที่ 3 เป็นการยืนยันความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน เมื่อนำมา

เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 24 คน ว่าตนเองมีความคิดเห็นสอดคล้อง

กับความคิดเห็นของกลุ่มหรือไม่ เพื่อนำแต่ละปัจจัยมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ

ดำเนินงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Med) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (I.R.) เหมือนกับสถิติในรอบที่ 2 ส่วนค่าฐานนิยม (Mo) คือ ค่าของคะแนนที่ซ้ำกันมากที่สุด หรือค่าคะแนนที่มีความถี่สูงที่สุดในข้อมูลชุดนั้น ๆ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2551 : 134)

5.4 การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยนำปัจจัยในแต่ละด้านที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 และตามเทคนิคเคลฟาย จากการวิจัยในระยะที่ 2 มาสังเคราะห์สร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยให้เป็นไปตามลำดับ ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

**ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในระยะที่ 1 นี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยได้ตั้งสมมติฐานว่า ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล อยู่ในระดับปานกลาง และรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตามทฤษฎีระหว่างพัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำ

การเปลี่ยนแปลง กับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรทุกตัวมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลตำบล จำนวน 280 แห่ง ในแต่ละเทศบาลตำบลใช้ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ได้ข้อมูลกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 2,800 คน

ผู้วิจัยนำเสนอตามขั้นตอนการปฏิบัติของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล โดยเริ่มต้นจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย การกำหนดข้อมูลเฉพาะตามรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล และตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติจนแบบจำลองสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แล้วสรุปแปลความหมายผลการวิเคราะห์ โดยจำแนกค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุออกเป็นอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 1 นำเสนอเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

#### 1.1 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

POLIT	แทน	พัฒนาการทางการเมือง
ECONO	แทน	การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ
SOCIA	แทน	ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม
TECHN	แทน	การขยายตัวทางเทคโนโลยี
PEOPL	แทน	แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน
CENTR	แทน	การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง
PROVI	แทน	การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

#### 1.1.2 ตัวแปรภายใน (Endogenous Variable)

CULTU	แทน	วัฒนธรรมองค์กร
POLIC	แทน	นโยบายขององค์กร
STRUC	แทน	โครงสร้างองค์กร

INTEG	แทน การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร
ADMIN	แทน ทรัพยากรการบริหารจัดการ
COMPE	แทน สมรรถนะขององค์กร
TRANS	แทน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
PUBLIC	แทน การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

### 1.2 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SKEWNESS	แทน ค่าความเบ้ (Skewness)
KURTOSIS	แทน ค่าความโด่ง (Kurtosis)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
R <sup>2</sup>	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Square Multiple Correlation)
$\chi^2$	แทน ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)
df	แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom)
p-value	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
GFI	แทน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
CFI	แทน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเหมาะสมเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
RMSEA	แทน ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation)

RMR	แทน	ดัชนีค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual)
CN	แทน	ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (Critical N)
DE	แทน	อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	แทน	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
TE	แทน	อิทธิพลรวม (Total Effects)
Md	แทน	ค่ามัธยฐาน (Median)
Mo	แทน	ค่าฐานนิยม (Mode)
[Md-Mo]	แทน	ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม
IR	แทน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

## 2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2.2.1 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับค่าสำคัญและการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.2 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.3 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.4 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.5 ผลการวิเคราะห์วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

3.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบล จำนวน 280 แห่ง โดยทุกเทศบาลตำบลจะใช้ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น ตัวแทนฝ่ายสภา ตัวแทนหัวหน้าสำนักงาน ตัวแทนฝ่ายประชาชนรวมเทศบาลตำบลละ 10 คน เพื่อตอบแบบสอบถามแล้วทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโดยครอบคลุมเนื้อหา 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ด้านการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนาสังคม และด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม

ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.35	0.36	ปานกลาง
ด้านเศรษฐกิจ	3.37	0.35	ปานกลาง
ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	3.38	0.40	ปานกลาง

ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
ด้านการศึกษาและสาธารณสุข	3.34	0.30	ปานกลาง
ด้านการการเมืองการบริหาร	3.36	0.30	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาสังคม	3.28	0.34	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี	3.32	0.33	ปานกลาง
รวม	3.01	0.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.38$ ) ด้านเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ด้านการเมืองการบริหาร ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.34$ ) ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี ( $\bar{X} = 3.32$ ) และด้านการพัฒนาสังคม ( $\bar{X} = 3.28$ ) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูลระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในแต่ละด้านจะแสดงได้ ดังตารางที่ 10 - 16

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการจัดทำบัญชีทะเบียนประวัติถนน	3.36	0.89	ปานกลาง
2. มีแผนการตรวจสอบถนนประจำปี	3.38	0.87	ปานกลาง
3. มีการจัดลำดับการตรวจสอบตามความจำเป็น	3.16	0.86	ปานกลาง
4. มีการดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปี	3.45	0.96	มาก
5. มีการรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บริหารรับทราบ	3.50	0.86	มาก
6. มีการจดทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่นของถนนใน ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลครบทุกเส้นทาง	3.35	0.89	ปานกลาง



การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
7. เส้นทางคมนาคมภายในตำบลมีความสะดวกปลอดภัย	3.39	0.86	ปานกลาง
8. มีการก่อสร้าง ขยาย ปรับปรุง ซ่อมแซม สาธารณูปโภค พื้นฐานภายในตำบลครบถ้วน	3.08	0.88	ปานกลาง
9. จัดให้มีน้ำอุปโภคบริโภคสะอาดได้มาตรฐาน	3.23	0.89	ปานกลาง
10. จัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างทั่วถึง	3.56	0.88	มาก
11. จัดให้มีสถานที่ดำเนินงานกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ ในตำบล	3.36	0.89	ปานกลาง
12. จัดให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ได้มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี	3.40	0.85	ปานกลาง
13. มีการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนา เกี่ยวกับจำนวน ไฟฟ้า ประปา ถนน โทรศัพท์และความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่	3.16	0.86	ปานกลาง
14. มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการเพื่อจัดทำ งบประมาณในการดำเนินการ	3.45	0.96	มาก
15. มีการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือ กันจัดการส่งเสริมงานบริการด้านสาธารณูปโภค	3.49	0.86	มาก
รวม	3.35	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ จัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.56$ ) มีการรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บริหารรับทราบ ( $\bar{X} = 3.50$ ) และมีการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันจัดการส่งเสริมงานบริการด้านสาธารณูปโภค ( $\bar{X} = 3.49$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 10 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ จัดให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ได้มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี ( $\bar{X} = 3.40$ ) เส้นทางคมนาคมภายในตำบลมีความสะดวกปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.39$ ) และมีแผนการตรวจสอบถนนประจำปี ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านเศรษฐกิจ

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องฝึกอบรมให้ความรู้พัฒนาฝีมือแรงงานในการประกอบอาชีพของประชาชน	3.33	0.88	ปานกลาง
2. มีการรับจดทะเบียนกลุ่มอาชีพภายในตำบล	3.18	0.92	ปานกลาง
3. มีการอุดหนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพ	3.44	0.96	มาก
4. มีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านค้าใช้แรงงานซึ่งมีอยู่ในพื้นที่	3.38	0.90	ปานกลาง
5. มีการวางแผนด้านการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพ	3.40	0.91	ปานกลาง
6. มีการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายและสนับสนุนตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ	3.48	0.94	มาก
7. มีการจัดหาข้อมูลข่าวสารตำแหน่งงานว่างเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ว่างงานทราบ	3.16	0.86	ปานกลาง
8. มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่	3.45	0.96	มาก
9. มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	3.49	0.86	มาก
รวม	3.37	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านเศรษฐกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.49$ ) มีการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายและสนับสนุนตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.45$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการวางแผนด้านการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพ ( $\bar{X} = 3.40$ ) มีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านค้าใช้แรงงานซึ่งมีอยู่ในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.38$ ) และมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องฝึกอบรมให้ความรู้พัฒนาฝีมือแรงงานในการประกอบอาชีพของประชาชน ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ  
สิ่งแวดล้อม

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
1. มีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม	3.33	0.88	ปานกลาง
2. มีการจัดทำแผนงานงบประมาณด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.18	0.92	ปานกลาง
3. มีกิจกรรมเพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.45	0.96	มาก
4. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	3.38	0.90	ปานกลาง
5. มีโครงการ กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะในเทศบาล	3.33	0.88	ปานกลาง
6. มีการฝึกอบรมให้ความรู้ ศึกษาดูงานด้านการจัดการขยะ	3.18	0.92	ปานกลาง
7. มีกิจกรรมการณรงค์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขยะ	3.44	0.96	มาก
8. มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะรีไซเคิล	3.38	0.90	ปานกลาง
9. มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอินทรีย์	3.39	0.91	ปานกลาง
10. มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอันตราย	3.56	0.86	มาก
11. มีระบบการกำจัดขยะอย่างถูกหลักสุขาภิบาล	3.37	0.90	ปานกลาง
12. มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการบำบัดน้ำเสียครัวเรือน อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม	3.40	0.91	ปานกลาง
13. มีการรวบรวมแบบบันทึกข้อมูล รายงานด้านน้ำเสียตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535	3.48	0.94	มาก
รวม	3.38	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอันตราย ( $\bar{X} = 3.56$ ) มีการ

รวบรวมแบบบันทึกข้อมูลรายงานด้านน้ำเสียตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ( $\bar{X} = 3.48$ ) และมีกิจกรรมเพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.45$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการบำบัดน้ำเสียครัวเรือนอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม ( $\bar{X} = 3.40$ ) มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอินทรีย์ ( $\bar{X} = 3.39$ ) และมีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะรีไซเคิล ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการศึกษาและสาธารณสุข

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนภาคบังคับของเด็กอายุ 3-5 ปี ในเขตเทศบาล	2.95	0.91	ปานกลาง
2. มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา	3.35	0.89	ปานกลาง
3. มีการจัดส่งครูเข้ารับการฝึกอบรมด้านการจัดการศึกษา	3.38	0.86	ปานกลาง
4. มีการตรวจสอบสุขภาพ จิตวิวัฒน์ให้กับนักเรียนประจำปี	3.08	0.88	ปานกลาง
5. มีการจัดประกวดแข่งขันทักษะของผู้เรียน	3.23	0.89	ปานกลาง
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	3.57	0.88	มาก
7. โรงเรียนในสังกัดของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	3.56	0.86	มาก
8. โรงเรียนสังกัดเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา	3.36	0.89	ปานกลาง
9. โรงเรียนสังกัดเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สพศ.)	3.33	0.88	ปานกลาง
10. มีการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพ	3.18	0.92	ปานกลาง
11. มีการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของ อสม.	3.44	0.96	มาก
12. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยและโภชนาการที่ถูกต้อง	3.37	0.90	ปานกลาง

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
13. มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อยารักษาโรค เวชภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์	3.40	0.91	ปานกลาง
14. มีหน่วยบริการสาธารณสุขที่เทศบาลดำเนินการดูแล สุขภาพประชาชน	3.48	0.94	มาก
15. มีหน่วยบริการสาธารณสุขที่เทศบาลสนับสนุนในการดูแล สุขภาพประชาชน	3.39	0.86	ปานกลาง
16. มีการสนับสนุนการบำบัดและรักษาผู้ติดยาเสพติด	3.16	0.86	ปานกลาง
17. มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ออกกำลังกายอย่าง สม่ำเสมอ	3.45	0.96	มาก
18. การจัดให้มีการป้องกัน ตรวจสอบ และรักษาโรคต่าง ๆ	3.49	0.86	มาก
รวม	3.34	0.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการศึกษาและสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ( $\bar{X} = 3.57$ ) โรงเรียนในสังกัดของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และการจัดให้มีการป้องกัน ตรวจสอบ และรักษาโรคต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อยารักษาโรค เวชภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ( $\bar{X} = 3.40$ ) มีหน่วยบริการสาธารณสุขที่เทศบาลสนับสนุนในการดูแลสุขภาพประชาชน ( $\bar{X} = 3.39$ ) และมีการจัดส่งครูเข้ารับการฝึกอบรมด้านการจัดการศึกษา ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเมืองการบริหาร

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานให้มีความทันสมัยและเพียงพอ	3.36	0.89	ปานกลาง
2. มีการส่งเสริมการฝึกอบรม สัมมนา และทัศนศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรในเทศบาลตำบลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น	3.39	0.86	ปานกลาง
3. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล	3.16	0.86	ปานกลาง
4. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้	3.45	0.96	มาก
5. มีการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย	3.49	0.86	มาก
6. มีการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้เหมาะสมกับภาระอำนาจหน้าที่	3.33	0.88	ปานกลาง
7. มีการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานราชการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน	3.25	0.94	ปานกลาง
8. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูล	3.31	0.93	ปานกลาง
9. การจัดให้มีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของเทศบาล	3.33	0.88	ปานกลาง
10. เทศบาลจัดวางระบบควบคุมภายในและกิจกรรมความเสี่ยงครบทุกขั้นตอน	3.18	0.92	ปานกลาง
11. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล	3.44	0.96	มาก
12. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านการจัดประชุมประชาคมระดับหมู่บ้าน	3.38	0.90	ปานกลาง

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
13. ฝ่ายการเมืองมีการสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่ การพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ	3.40	0.91	ปานกลาง
14. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผน พัฒนาท้องถิ่น	3.48	0.94	มาก
รวม	3.36	0.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเมืองการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ( $\bar{X} = 3.49$ ) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.48$ ) และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ( $\bar{X} = 3.45$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 10 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ฝ่ายการเมืองมีการสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ ( $\bar{X} = 3.40$ ) มีการส่งเสริมการฝึกอบรม สัมมนา และทัศนศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรในเทศบาลตำบลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.39$ ) และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านการจัดประชุมประชาคมระดับหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาสังคม

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
1. การจัดให้มีการแข่งขันกีฬา ออกกำลังกาย และกิจกรรม นันทนาการเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ในหมู่คณะ	2.95	0.91	ปานกลาง
2. การอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.35	0.89	ปานกลาง
3. การรณรงค์เพื่อต่อต้านยาเสพติด	3.40	0.86	ปานกลาง

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
4. การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือกันในการ ช่วยเหลือ ดูแล และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในชุมชน	3.08	0.88	ปานกลาง
5. การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน และราษฎร อาสา (อพปร.)	3.23	0.89	ปานกลาง
6. การส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน ใช้เวลาว่างประกอบกิจกรรมอัน เป็นประโยชน์	3.36	0.89	ปานกลาง
7. การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อช่วยเหลือ ผู้สูง อายุ ผู้พิการ ผู้ ติดเชื้อเอชไอวี และผู้ด้อยโอกาส	3.39	0.86	ปานกลาง
8. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสถาบันครอบครัว	3.16	0.86	ปานกลาง
9. การสนับสนุนส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มองค์กรระดับตำบล	3.45	0.96	มาก
10. การจัดตั้งศูนย์ป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่ม อิทธิพลภายในพื้นที่เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน	3.49	0.86	มาก
รวม	3.28	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ การจัดตั้งศูนย์ป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพลภายในพื้นที่เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ( $\bar{X} = 3.49$ ) และการสนับสนุนส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มองค์กรระดับตำบล ( $\bar{X} = 3.45$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การรณรงค์เพื่อต่อต้านยาเสพติด ( $\bar{X} = 3.40$ ) การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อช่วยเหลือ ผู้สูง อายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี และผู้ด้อยโอกาส ( $\bar{X} = 3.39$ ) และการส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน ใช้เวลาว่างประกอบกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาด้านศาสนา  
วัฒนธรรมและ ประเพณี

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
1. เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา	3.09	0.89	ปานกลาง
2. เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ร่วมกับหน่วยงานอื่น	3.43	0.94	มาก
3. เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมวัฒนธรรม และ ประเพณี	3.33	0.88	ปานกลาง
4. เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรม และประเพณีร่วมกับหน่วยงานอื่น	3.25	0.94	ปานกลาง
5. เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปะ และภูมิ ปัญญาท้องถิ่น	3.31	0.93	ปานกลาง
6. มีการดูแล รักษาสถานที่สำคัญทางศาสนา	3.28	0.92	ปานกลาง
7. มีการรณรงค์ให้เด็ก เยาวชน ประชาชนในพื้นที่เข้าร่วม กิจกรรมทางศาสนา	3.36	0.89	ปานกลาง
8. มีการพัฒนาวัดหรือศาสนสถานในเขตเทศบาล	3.39	0.86	ปานกลาง
9. มีการสนับสนุนงบประมาณพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี	3.16	0.86	ปานกลาง
10. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้วัดเป็นศูนย์กลางของประชาชน	3.45	0.96	มาก
11. มีการจัดกิจกรรมเข้าค่ายคุณธรรมและจริยธรรม	3.49	0.86	มาก
รวม	3.32	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ คือ มีการจัดกิจกรรม

เข้าค่ายคุณธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 3.49$ ) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้วัดเป็นศูนย์กลางของประชาชน ( $\bar{X} = 3.45$ ) และเทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนาร่วมกับหน่วยงานอื่น ( $\bar{X} = 3.43$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการพัฒนาวัดหรือศาสนสถานในเขตเทศบาล ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการรณรงค์ให้เด็ก เยาวชน ประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา ( $\bar{X} = 3.36$ ) และเทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมวัฒนธรรม และประเพณี ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ

3.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ได้แก่ พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบล จำนวน 280 แห่ง โดยทุกเทศบาลตำบลจะใช้ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น ตัวแทนฝ่ายสภา ตัวแทนหัวหน้าสำนักงาน และตัวแทนฝ่ายประชาชน รวมเทศบาลตำบลละ 10 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา 14 ด้าน ได้แก่ พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พัฒนาการทางการเมือง	3.32	0.36	ปานกลาง
การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	3.36	0.33	ปานกลาง
ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม	3.35	0.34	ปานกลาง
การขยายตัวทางเทคโนโลยี	3.34	0.34	ปานกลาง
แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน	3.33	0.36	ปานกลาง
การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง	3.34	0.36	ปานกลาง
การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค	3.33	0.36	ปานกลาง
วัฒนธรรมองค์กร	3.32	0.34	ปานกลาง
นโยบายขององค์กร	3.36	0.35	ปานกลาง
โครงสร้างองค์กร	3.30	0.34	ปานกลาง
การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร	3.38	0.39	ปานกลาง
ทรัพยากรการบริหารจัดการ	3.31	0.36	ปานกลาง
สมรรถนะขององค์กร	3.42	0.39	มาก
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.43	0.42	มาก
รวม	3.35	0.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X} = 3.43$ ) และสมรรถนะขององค์กร ( $\bar{X} = 3.42$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ( $\bar{X} = 3.38$ ) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.36$ ) นโยบายขององค์กร ( $\bar{X} = 3.36$ ) ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.35$ ) การขยายตัวทางเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.34$ ) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ( $\bar{X} = 3.33$ ) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ( $\bar{X} = 3.33$ ) พัฒนาการทางการเมือง ( $\bar{X} = 3.32$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $\bar{X} = 3.32$ ) ทรัพยากรการบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.31$ ) และ โครงสร้างองค์กร

( $\bar{X} = 3.30$ ) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในแต่ละด้านจะแสดงได้ ดังตารางที่ 18 - 31

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพัฒนาการทางการเมืองของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พัฒนาการทางการเมือง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้นำที่มีอำนาจทางการเมืองมีลักษณะของการใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ของตน	2.80	0.84	ปานกลาง
2. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานนโยบายของรัฐบาล	3.33	0.86	ปานกลาง
3. พรรคการเมืองมีความเป็นสถาบันการเมือง	3.53	0.85	มาก
4. ผู้นำทางการเมืองสามารถผลักดันนโยบายให้เป็นไปตามแนวทางที่ผู้นำต้องการ	3.08	0.88	ปานกลาง
5. ผู้นำทางการเมืองนำนโยบายสาธารณะต่างๆ สู่ประชาชนอย่างเสมอภาค	3.23	0.89	ปานกลาง
6. ผู้นำทางการเมืองใช้นโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการแข่งขันเพื่อการได้รับชัยชนะ	3.56	0.88	มาก
7. ความขัดแย้งทางการเมืองเกิดจากกลุ่มการเมือง	3.56	0.86	มาก
8. ความอ่อนแอของระบบประชาธิปไตยส่งผลต่อเสถียรภาพทางการเมือง	3.36	0.89	ปานกลาง
รวม	3.32	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพัฒนาการทางการเมืองของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ความขัดแย้งทางการเมืองเกิดจากกลุ่มการเมือง ( $\bar{X} = 3.56$ ) ผู้นำทางการเมืองใช้นโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการแข่งขันเพื่อการได้รับชัยชนะ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และพรรคการเมืองมีความเป็นสถาบันการเมือง ( $\bar{X} = 3.53$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ความอ่อนแอของระบบประชาธิปไตยส่งผลต่อเสถียรภาพทางการเมือง ( $\bar{X} = 3.36$ ) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

การดำเนินนโยบายของรัฐบาล ( $\bar{X} = 3.33$ ) และผู้นำทางการเมืองนำนโยบายสาธารณะต่าง ๆ  
สู่ประชาชนอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.23$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการขยายกำลังการผลิตสินค้าและบริการ	2.95	0.91	ปานกลาง
2. มีการเพิ่มปริมาณของทรัพยากรการผลิต	3.35	0.89	ปานกลาง
3. มีการเพิ่มคุณภาพของทรัพยากรการผลิต	3.39	0.86	ปานกลาง
4. มีการใช้ปัจจัยในการผลิตที่มีประสิทธิภาพ	3.16	0.86	ปานกลาง
5. มีผลผลิตของเศรษฐกิจ โดยรวมเพิ่มขึ้น	3.45	0.96	มาก
6. มีความต้องการซื้อของประชาชนเพิ่มมากขึ้น	3.49	0.86	มาก
7. มีความต้องการของปัจจัยการผลิตเพิ่มมากขึ้น	3.51	0.86	มาก
8. ผลิตภัณฑ์ประชาชาติเบื้องต้นที่แท้จริง (Real Gross National Product) เพิ่มสูงขึ้น	3.54	0.97	มาก
9. รายได้ที่แท้จริงต่อบุคคล (Real Gross National Product Per Capita) เพิ่มสูงขึ้น	3.45	0.92	มาก
รวม	3.36	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ประชาชาติเบื้องต้นที่แท้จริง (Real Gross National Product) เพิ่มสูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.54$ ) มีความต้องการของปัจจัยการผลิตเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.51$ ) และมีความต้องการซื้อของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.49$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการเพิ่มคุณภาพของทรัพยากรการผลิต ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการเพิ่มปริมาณของทรัพยากรการผลิต ( $\bar{X} = 3.35$ ) และมีการใช้ปัจจัยในการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.16$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการคิดค้นวิธีการใหม่เพื่อรองรับปรากฏการณ์ ธรรมชาติที่เกิดขึ้น	2.96	0.90	ปานกลาง
2. มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร	3.33	0.88	ปานกลาง
3. มีการขยายตัวของเมืองมากขึ้น	3.43	0.85	มาก
4. มีการปรับปรุงวิธีการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการ แก่สมาชิกในสังคม	3.14	0.86	ปานกลาง
5. มีการปรับปรุงวิธีการกระจายผลผลิตเพื่อตอบสนอง ความต้องการแก่สมาชิกในสังคม	3.32	0.97	ปานกลาง
6. มีการคิดค้นเทคโนโลยี การประดิษฐ์ สิ่งใหม่ในสังคม	3.55	0.87	มาก
7. มีการสร้างทัศนคติและค่านิยมที่ดีในสังคม	3.59	0.84	มาก
8. มีการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากสังคมเกษตรกรรม เป็นสังคมอุตสาหกรรม	3.51	0.99	มาก
รวม	3.35	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการสร้างทัศนคติและค่านิยมที่ดีในสังคม ( $\bar{X} = 3.59$ ) มีการคิดค้นเทคโนโลยี การประดิษฐ์ สิ่งใหม่ในสังคม ( $\bar{X} = 3.55$ ) และมีการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม ( $\bar{X} = 3.51$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ( $\bar{X} = 3.33$ ) มีการปรับปรุงวิธีการกระจายผลผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกในสังคม ( $\bar{X} = 3.32$ ) และมีการปรับปรุงวิธีการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกในสังคม ( $\bar{X} = 3.14$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายตัวทางเทคโนโลยีของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การขยายตัวทางเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีเครื่องจักรที่ทันสมัยในการผลิต	3.12	0.90	ปานกลาง
2. การมียานพาหนะที่ทันสมัยในระบบขนส่ง	3.44	0.94	มาก
3. การมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการติดต่อ	3.23	0.87	ปานกลาง
4. การนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยภายในของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจ	3.30	0.94	ปานกลาง
5. รัฐบาลมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการลงทุนเพื่อพัฒนาเทคนิคการผลิต	3.29	0.96	ปานกลาง
6. มีการสนับสนุนข้อค้นพบทางวิทยาศาสตร์ การค้นคว้า การทดลอง และนวัตกรรม	3.26	0.90	ปานกลาง
7. การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับกระบวนการผลิตภายในประเทศ	3.50	0.89	มาก
8. การนำเอาสิ่งประดิษฐ์หรือความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการผลิต	3.32	0.86	ปานกลาง
9. มีการวิจัยและพัฒนาเชิงวิทยาศาสตร์ให้เกิดความรู้ใหม่ สิ่งประดิษฐ์ และเทคนิคใหม่ ๆ	3.64	0.89	มาก
รวม	3.34	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายตัวทางเทคโนโลยีของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการวิจัยและพัฒนาเชิงวิทยาศาสตร์ให้เกิดความรู้ใหม่ สิ่งประดิษฐ์ และเทคนิคใหม่ ๆ ( $\bar{X} = 3.64$ ) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับกระบวนการผลิตภายในประเทศ ( $\bar{X} = 3.50$ ) และการมียานพาหนะที่ทันสมัยในระบบขนส่ง ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การนำเอาสิ่งประดิษฐ์หรือความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการผลิต ( $\bar{X} = 3.32$ ) การนำเอาเทคโนโลยี

มาเป็นปัจจัยภายในของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.30$ ) และรัฐบาลมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการลงทุนเพื่อพัฒนาเทคนิคการผลิต ( $\bar{X} = 3.29$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชนของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะของเทศบาลตำบล	3.05	0.93	ปานกลาง
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและขับเคลื่อนการพัฒนาตำบล	3.36	0.92	ปานกลาง
3. ประชาชนมีการเคลื่อนไหวตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ	3.10	0.81	ปานกลาง
4. ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ	3.19	0.88	ปานกลาง
5. ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.61	0.98	มาก
6. ประชาชนมีการรวมกลุ่มทางสังคมเป็นระบบตัวแทนของประชาชน	3.49	0.86	มาก
7. มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแก้ไขในปัญหาของประชาชน	3.51	0.89	มาก
รวม	3.33	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชนของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ



ทางการเมืองในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.61$ ) มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแก้ไขในปัญหาของประชาชน ( $\bar{X} = 3.51$ ) และประชาชนมีการรวมกลุ่มทางสังคมเป็นระบบตัวแทนของประชาชน ( $\bar{X} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและขับเคลื่อนการพัฒนาตำบล ( $\bar{X} = 3.36$ ) ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ( $\bar{X} = 3.19$ ) และ ประชาชนมีการเคลื่อนไหวตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ( $\bar{X} = 3.10$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลางของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. รัฐบาลมีการมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริหารสาธารณะภายในท้องถิ่น	3.07	0.90	ปานกลาง
2. รัฐบาลให้อิสระในการดำเนินงานของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม	3.41	0.94	มาก
3. การบริหารส่วนกลางออกระเบียบ กฎหมายที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท้องถิ่น	3.33	0.88	ปานกลาง
4. การมอบหมายภารกิจที่บังเกิดผลสนองนโยบายส่วนกลางในด้านต่างๆ	3.18	0.92	ปานกลาง
5. รัฐบาลเร่งดำเนินการพัฒนาชนบททุกด้านพร้อมกัน โดยฉันทักกำลังทุกส่วนราชการ	3.44	0.96	มาก
6. รัฐบาลส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีกำลังและความสามารถที่จะทำงานพัฒนาพร้อมประสานกับหน่วยราชการต่างๆ	3.38	0.90	ปานกลาง
7. รัฐบาลกำหนดนโยบายมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น	3.40	0.91	มาก
8. รัฐบาลกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อจัดสรรรายได้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างเพียงพอ	3.48	0.94	มาก
รวม	3.34	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากราชการบริหาร ส่วนกลางของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ รัฐบาลกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อจัดสรรรายได้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.48$ ) รัฐบาลเร่งดำเนินการพัฒนาชนบททุกด้านพร้อมกัน โดยผนึกกำลัง ทุกส่วนราชการ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และรัฐบาลให้อิสระในการดำเนินงานของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.41$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ รัฐบาลส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีกำลังและความสามารถที่จะทำงานพัฒนา ร่วม ประสานกับหน่วยราชการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.38$ ) การบริหารส่วนกลางออกระเบียบ กฎหมายที่เอื้อ ต่อการปฏิบัติงานของท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.33$ ) และการมอบหมายภารกิจที่บังเกิดผลสนองนโยบาย ส่วนกลางในด้านต่างๆ ( $\bar{X} = 3.18$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุน จากราชการบริหารส่วนภูมิภาคของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย และ หนังสือสั่งการ	3.09	0.89	ปานกลาง
2. มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำภารกิจของรัฐไป ปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์	3.43	0.94	มาก
3. มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำนโยบายของรัฐบาล ไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์	3.33	0.88	ปานกลาง
4. มีการเสนองบประมาณต่อกระทรวงที่เกี่ยวข้องตาม โครงการหรือแผนพัฒนาท้องถิ่น	3.25	0.94	ปานกลาง
5. สนับสนุนการจัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค รวดเร็ว และมีคุณภาพ	3.31	0.93	ปานกลาง
6. จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนเทศบาล ตำบลเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่	3.28	0.92	ปานกลาง

การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7. มีการควบคุมดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตามกฎหมาย	3.36	0.89	ปานกลาง
8. มีการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนท้องถิ่น	3.26	0.89	ปานกลาง
9. มีการส่งเสริม สนับสนุน จัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม	3.14	0.92	ปานกลาง
10. มีการประสานงานกับท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน	3.42	0.92	มาก
11. มีการสนับสนุนงบประมาณให้เทศบาลตำบล	3.71	0.83	มาก
รวม	3.33	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการสนับสนุนงบประมาณให้เทศบาลตำบล ( $\bar{X} = 3.71$ ) มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำภารกิจของรัฐไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 3.43$ ) และมีการประสานงานกับท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน ( $\bar{X} = 3.42$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการควบคุมดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตามกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.36$ ) มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 3.33$ ) และสนับสนุนการจัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค รวดเร็ว และมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.31$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายมากกว่าการปฏิบัติงานตามขั้นตอน	2.95	0.91	ปานกลาง
2. มีการเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารเสมอ	3.35	0.89	ปานกลาง
3. มุ่งเน้นความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.39	0.86	ปานกลาง
4. เน้นความถูกต้องในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน	3.16	0.86	ปานกลาง
5. มีระเบียบรองรับในการทำงานทุกเรื่อง	3.45	0.96	มาก
6. เน้นการทำงานเป็นทีม	3.49	0.86	มาก
7. สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.08	0.88	ปานกลาง
8. วางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันเสมอ	3.23	0.89	ปานกลาง
9. เน้นคุณภาพของผลงานที่ดีเยี่ยมเท่านั้น	3.56	0.88	มาก
10. มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.57	0.86	มาก
11. มีการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเสมอ	3.36	0.89	ปานกลาง
รวม	3.32	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 3.57$ ) เน้นคุณภาพของผลงานที่ดีเยี่ยมเท่านั้น ( $\bar{X} = 3.56$ ) และเน้นการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 3.49$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มุ่งเน้นความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเสมอ ( $\bar{X} = 3.36$ ) และมีการเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารเสมอ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ  
องค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นโยบายขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่จะต้องปฏิบัติ	3.08	.88	ปานกลาง
2. มีการระบุดูจุดประสงค์ที่ชัดเจนทำให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.23	.89	ปานกลาง
3. มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.56	.88	มาก
4. มีการจัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.57	.86	มาก
5. มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เหมาะสม	3.36	.89	ปานกลาง
6. มีการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการที่ดี	3.39	.86	ปานกลาง
7. มีการจัดทำตารางเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.16	.86	ปานกลาง
8. มีการกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า	3.45	.96	มาก
9. มีการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.49	.86	มาก
รวม	3.36	.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการจัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.57$ ) มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.56$ ) และมีการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการที่ดี ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.36$ ) และมีการระบุดูจุดประสงค์ที่ชัดเจนทำให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.23$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ  
ของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โครงสร้างองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการแต่เพียงผู้เดียว	3.43	0.85	มาก
2. มีการควบคุมการทำงานตามสายการบังคับบัญชา	3.14	0.86	ปานกลาง
3. ยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการปฏิบัติงาน	3.32	0.97	ปานกลาง
4. คณะผู้บริหารที่ร่วมกันมีอำนาจในการตัดสินใจ	2.95	0.91	ปานกลาง
5. บุคลากรมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ	3.35	0.89	ปานกลาง
6. มีการสั่งการ ควบคุมการปฏิบัติงาน โดยคณะผู้บริหารเทศบาล	3.39	0.86	ปานกลาง
7. โครงสร้างมีความคล่องตัวในการทำงาน	3.16	0.86	ปานกลาง
8. บุคลากรทุกระดับมีโอกาสในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางที่มีผลต่อองค์การ	3.45	0.96	มาก
9. มีการติดต่อประสานงานภายในเทศบาลได้โดยตรงทุกฝ่าย	3.49	0.86	มาก
รวม	3.30	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ มีการติดต่อประสานงานภายในเทศบาลได้โดยตรงทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.49$ ) บุคลากรทุกระดับมีโอกาสในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางที่มีผลต่อองค์การ ( $\bar{X} = 3.45$ ) และผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการแต่เพียงผู้เดียว ( $\bar{X} = 3.43$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการสั่งการ ควบคุมการปฏิบัติงานโดยคณะผู้บริหารเทศบาล ( $\bar{X} = 3.39$ ) บุคลากรมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.35$ ) และยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.32$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการบริหารงาน	3.33	0.88	ปานกลาง
2. มีการเพิ่มการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.18	0.92	ปานกลาง
3. มีการถ่ายทอดความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในท้องถิ่น	3.44	0.96	มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บฐานข้อมูล	3.38	0.90	ปานกลาง
5. มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติราชการ	3.40	0.91	มาก
6. มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ	3.56	0.86	มาก
7. มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.36	0.89	ปานกลาง
รวม	3.38	0.91	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ ( $\bar{X} = 3.56$ ) มีการถ่ายทอดความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.44$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติราชการ ( $\bar{X} = 3.40$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บฐานข้อมูล ( $\bar{X} = 3.38$ ) มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.36$ ) และการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากร  
การบริหารจัดการขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ทรัพยากรการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	2.95	0.91	ปานกลาง
2. มีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.35	0.89	ปานกลาง
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ	3.39	0.86	ปานกลาง
4. มีวิธีการบริหารจัดการงานที่เหมาะสม	3.08	0.88	ปานกลาง
5. มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน	3.23	0.89	ปานกลาง
6. มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.56	0.88	มาก
7. มีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร	3.57	0.86	มาก
8. มีการบริหารจัดการช่วงเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	3.36	0.89	ปานกลาง
รวม	3.31	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารจัดการขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ( $\bar{X} = 3.57$ ) และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.56$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการบริหารจัดการช่วงเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.36$ ) และมีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.35$ ) และ ตามลำดับ



ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ  
ขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมรรถนะ ขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.33	0.88	ปานกลาง
2. มีการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษี โรงเรือน ได้มากกว่าประมาณรายรับ	3.18	0.92	ปานกลาง
3. มีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามา ทำงานในองค์การ	3.44	0.96	มาก
4. มีการจัดให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.38	0.90	ปานกลาง
5. ปริมาณของบริการสาธารณะมีปริมาณเพียงพอกับ จำนวนประชาชน	3.40	0.91	ปานกลาง
6. การผลิตสินค้าและบริการสาธารณะให้กับประชาชน ด้วยความเสมอภาค	3.61	0.98	มาก
7. มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานและโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล	3.49	0.86	มาก
8. เทศบาลมีการลงพื้นที่พบปะกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	3.51	0.89	มาก
รวม	3.42	0.39	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การของเทศบาลตำบล  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่  
การผลิตสินค้าและบริการสาธารณะให้กับประชาชนด้วยความเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.61$ ) เทศบาลมี  
การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.51$ ) และมีการประชาสัมพันธ์การ  
ปฏิบัติงานและโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล ( $\bar{X} = 3.49$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง  
จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ปริมาณของบริการ  
สาธารณะมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนประชาชน ( $\bar{X} = 3.40$ ) มีการจัดให้บริการสาธารณะอย่าง  
ทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.38$ ) และการได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.33$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน	3.08	0.88	ปานกลาง
2. มีการเน้นให้ปฏิบัติตามคำสั่ง โดยเคร่งครัด	3.23	0.89	ปานกลาง
3. ผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน	3.56	0.88	มาก
4. ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นเสมอ	3.57	0.86	มาก
5. มีการมอบหมายการตัดสินใจภายใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิด	3.36	0.89	ปานกลาง
6. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรใช้ความคิด หาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเสมอ	3.55	0.87	มาก
7. ผู้บริหารเปิดรับความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ	3.59	0.84	มาก
8. ผู้บริหารมีความห่วงใยต่อสวัสดิภาพของบุคลากรทุกคน	3.51	0.99	มาก
รวม	3.43	0.42	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้บริหารเปิดรับความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 3.59$ ) ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นเสมอ ( $\bar{X} = 3.57$ ) และ ผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.56$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการมอบหมายการตัดสินใจภายใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิด ( $\bar{X} = 3.36$ ) มีการเน้นให้ปฏิบัติตามคำสั่ง โดยเคร่งครัด ( $\bar{X} = 3.23$ ) และ มีการชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.08$ ) ตามลำดับ

3.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของพัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 280 เทศบาลตำบล โดยทุกเทศบาลตำบลจะใช้ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น ตัวแทนฝ่ายสภา ตัวแทนหัวหน้าสำนักงาน ตัวแทนฝ่ายประชาชน รวมเทศบาลตำบลละ 10 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม แล้วทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของพัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร โครงสร้างองค์กร การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการปฏิบัติของการวิเคราะห์ โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ด้วยโปรแกรม Lisrel for Windows (Joreskog, Karl G. and Sorbom. 1998 : 70) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance .05) โดยเริ่มต้นจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลความสัมพันธ์สมการ โครงสร้างเชิงเส้นตามแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย การกำหนดข้อมูลจำเพาะตามรูปแบบความสัมพันธ์สมการ โครงสร้างเชิงเส้นตามแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล และการตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ การตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย การปรับแบบจำลอง และทดสอบความตรง จนแบบจำลองทุกสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แล้วสรุปและแปลความหมายผล

การวิเคราะห์ โดยจำแนกค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุออกเป็นอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปร ตามรูปแบบความสัมพันธ์สมการ โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1) ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานในการตรวจสอบตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้โปรแกรมลิสเรล คือ ลักษณะของข้อมูลต้องกระจายแบบโค้งปกติทุกตัวแปรจะต้องได้ 2 ค่า คือ ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่เกิน  $1 \pm$  ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทำการตรวจสอบ ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ดังแสดงในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	$\bar{X}$	S.D.	ความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
1. พัฒนาการทางการเมือง	3.32	0.36	0.046	0.266
2. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	3.36	0.33	0.006	0.219
3. ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม	3.35	0.34	-0.015	0.193
4. การขยายตัวทางเทคโนโลยี	3.34	0.34	0.105	0.122
5. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน	3.33	0.36	-0.083	0.401
6. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง	3.34	0.36	0.004	0.101
7. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค	3.33	0.36	0.099	0.361
8. วัฒนธรรมองค์กร	3.32	0.34	0.126	0.478
9. นโยบายขององค์กร	3.36	0.35	0.157	0.359
10. โครงสร้างองค์กร	3.30	0.34	-0.116	0.886
11. การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร	3.38	0.39	0.047	0.071
12. ทรัพยากรการบริหารจัดการ	3.31	0.36	0.141	0.226
13. สมรรถนะขององค์กร	3.42	0.39	-0.073	0.124
14. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.43	0.42	0.160	0.047

จากตารางที่ 32 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระทั้ง 14 ตัว และได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทดสอบคุณลักษณะของข้อมูลว่ามีการกระจายเป็นโค้งปกติหรือไม่ โดยทดสอบค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรอิสระ มีค่าไม่เกิน  $1 \pm$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายอดของโค้งของข้อมูลทั้งหมดมีการกระจายเป็นโค้งปกติ สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้ รายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 33



ตารางที่ 33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	PUBLIC	POLIT	ECONO	SOCIA	TECHN	PEOPL	CENTR	PROVI	CULTU	POLIC	STRUC	INTEG	ADMIN	COMPE	TRANS
PUBLIC	1.000														
POLIT	.694**	1.000													
ECONO	.761**	.540**	1.000												
SOCIA	.568**	.726**	.483**	1.000											
TECHN	.736**	.509**	.626**	.451**	1.000										
PEOPL	.709**	.570**	.650**	.604**	.557**	1.000									
CENTR	.758**	.480**	.439**	.405**	.717**	.528**	1.000								
PROVI	.516**	.365**	.262**	.340**	.328**	.397**	.374**	1.000							
CULTU	.856**	.791**	.830**	.624**	.636**	.708**	.484**	.371**	1.000						
POLIC	.882**	.792**	.764**	.646**	.631**	.678**	.507**	.382**	.940**	1.000					
STRUC	.690**	.559**	.789**	.638**	.541**	.664**	.390**	.279**	.824**	.743**	1.000				
INTEG	.782**	.582**	.433**	.426**	.629**	.521**	.784**	.359**	.557**	.603**	.297**	1.000			
ADMIN	.754**	.826**	.696**	.625**	.516**	.638**	.430**	.349**	.922**	.831**	.693**	.561**	1.000		
COMPE	.800**	.572**	.516**	.431**	.680**	.657**	.809**	.387**	.569**	.608**	.347**	.902**	.543**	1.000	
TRANS	.714**	.833**	.517**	.732**	.502**	.573**	.468**	.402**	.771**	.820**	.445**	.674**	.821**	.636**	1.000

หมายเหตุ \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 33 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันทั้ง 14 ตัวแปร รวมทั้งหมด 91 ค่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .262 ถึง .940 โดยมีค่าที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันที่มีค่าสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์การ (CULTU) กับนโยบายขององค์การ (POLIC) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันที่มีค่าต่ำสุด คือ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) กับการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันทั้ง 14 ตัว กับตัวแปรตามซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์ พบว่า มีค่าตั้งแต่ .516 ถึง .882 เรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. นโยบายขององค์การ (POLIC) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .882
2. วัฒนธรรมองค์การ (CULTU) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .856
3. สมรรถนะขององค์การ (COMPE) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .800
4. การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ (INTEG) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .782
5. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .761
6. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .758
7. ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .754
8. การขยายตัวทางเทคโนโลยี (TECHN) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .736
9. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .714
10. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .709
11. พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .694

12. โครงสร้างองค์การ (STRUC) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .690
13. ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม (SOCIA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .568
14. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .516

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในทางปฏิบัติจริงการตรวจสอบความตรงและการปรับปรุงแบบจำลองจะดำเนินการติดต่อกันไป จนกว่าแบบจำลองจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และค่าดัชนีวัดความกลมกลืนทุกค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด และจากการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติดังต่อไปนี้

$$\text{Chi-Square } (\chi^2) = 29099.79, \text{ Degree of Freedom (df)} = 68$$

$$\text{(ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \chi^2 / \text{Degree of Freedom}$$

$$\text{(df)} = < 3)$$

$$p\text{-value} = 0.000 \text{ (} p\text{-value} \Rightarrow .05)$$

$$\text{Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)} = 0.390$$

$$\text{(ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \leq 0.05)$$

$$\text{Root Means Square Residual (RMR)} = 0.280$$

$$\text{(ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \leq 0.05)$$

$$\text{Standardized RMR} = 0.282 \text{ (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \leq 0.05)$$

$$\text{Goodness of Fit Index (GFI)} = 0.540 \text{ (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ}$$

$$\geq 0.90)$$

$$\text{Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)} = 0.188$$

$$\text{(ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \geq 0.90)$$

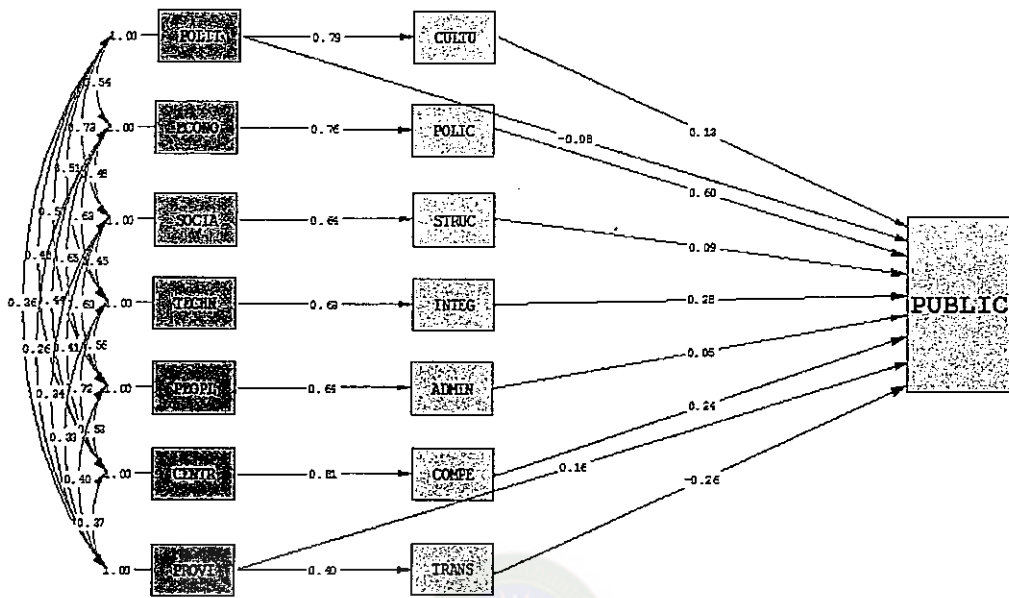
$$\text{Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI)} = 0.306$$

$$\text{Critical N (CN)} = 10.429$$

ค่าสถิติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ  $\chi^2 = 29099.79$ ,  $df = 68$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $RMSEA = 0.390$ ,  $RMR = 0.280$ ,  $GFI = 0.540$ ,  $AGFI = 0.188$ ,  $CN = 10.429$  สรุปว่าแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัยไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์นำเสนอข้อมูลโดย



ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของรูปแบบตามสมมติฐานที่กำหนดในโมเดล ปรากฏผลแสดงในแผนภาพที่ 11



Chi-Square=29099.79, df=68, P-value=0.00000, RMSEA=0.390

แผนภาพที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามตัวแบบดั้งเดิม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKAM UNIVERSITY

การทดสอบสมมติฐานดั้งเดิม ไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากการพิจารณาค่าสถิติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ  $\chi^2 = 29099.79$ ,  $df = 68$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $RMSEA = 0.390$ ,  $RMR = 0.280$ ,  $GFI = 0.540$ ,  $AGFI = 0.188$ ,  $CN = 10.429$  ผู้วิจัยจึงต้องดำเนินการปรับปรุงตัวแบบจำลองโดยการปรับตัวแบบ ยึดการทดสอบเพื่อพัฒนาตัวแบบ (Model Generating – MG) ข้อเสนอการปรับตัวแบบ (Model Modification) ซึ่งอาศัยค่าดัชนีตัวแบบ (Model Modification Indices) จากนั้นปรับที่ละพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้และหยุดปรับตัวแบบ ทั้งนี้ได้คำนึงถึงเหตุผลเชิงทฤษฎีและทำการทดสอบสมมติฐานอีกครั้ง เมื่อค่าสถิติได้ตามเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจนได้ตัวแบบสุดท้าย ซึ่งได้ค่าสถิติ คือ

Chi-Square ( $\chi^2$ ) = 20.09 , Degree of Freedom (df) = 12

p-value = 0.06533

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.016

Root Means Square Residual (RMR) = 0.0029

Standardized RMR = 0.0029

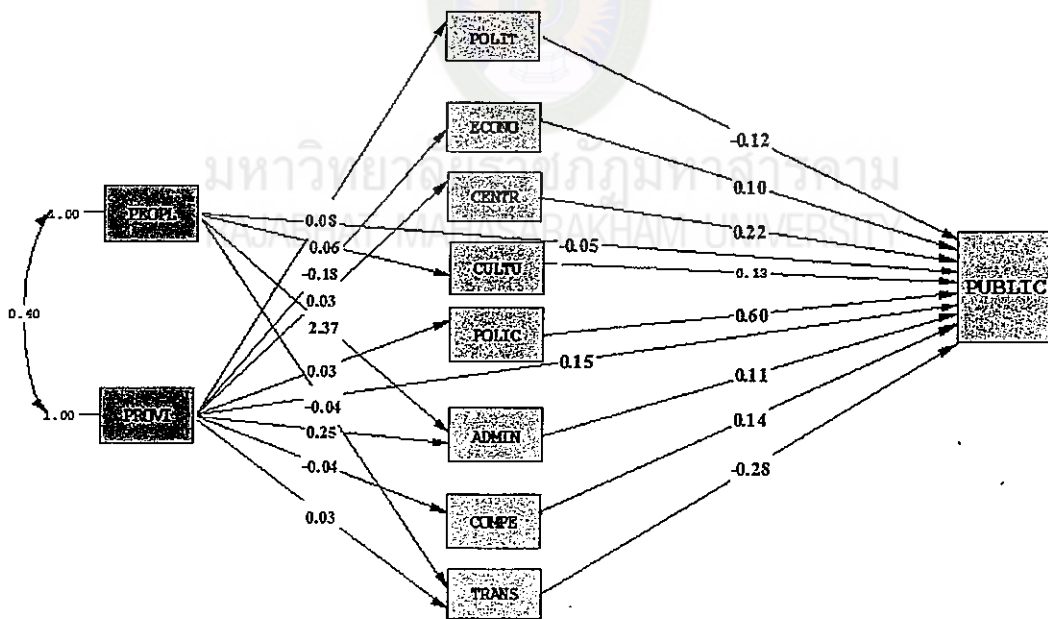
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.990

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.0999

Critical N (CN) = 3653.100

ตัวแบบสุดท้าย รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ค่าสถิติที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ  $\chi^2 = 20.09$  ,  $df = 12$  ,  $p\text{-value} = 0.06533$  ,  $RMSEA = 0.016$  ,  $RMR = 0.0029$  ,  $GFI = 0.99$  ,  $AGFI = 0.990$  ,  $CN = 3653.100$  แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงทางอ้อม และโดยรวม ดังปรากฏผลแสดงในแผนภาพที่ 12



Chi-Square=20.09, df=12, P-value=0.06533, RMSEA=0.016

แผนภาพที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวแบบสุดท้าย

ตารางที่ 34 คำนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตั้งต้นและตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าสถิติในตัวแบบตั้งต้น	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติในตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย	ผลการพิจารณา
$\chi^2$ (Chi Square)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )	$\chi^2 = 29099.79$ , df=68 (p-value=0.00)	ไม่ผ่าน	$\chi^2 = 20.09$ , df=12 (p-value=0.06533)	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	0.54	ไม่ผ่าน	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.18	ไม่ผ่าน	0.99	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$\leq 0.05$	0.39	ไม่ผ่าน	0.01	ผ่านเกณฑ์
RMR	$\leq 0.05$	0.28	ไม่ผ่าน	0.0029	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 34 เมื่อมีการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจำลองรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการทดสอบพบว่า โมเดลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 20.09 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 12 มีความน่าจะเป็น ( $p$ -value of  $\chi^2$ ) เท่ากับ 0.06533 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดไว้ว่า ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงให้เห็นว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกัน หรือรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ Chi Square/df มีค่าเท่ากับ 20.09/12 เท่ากับ 1.67 อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 3.00 คำนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และ คำนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.99 และ 0.99 ตามลำดับ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ มากกว่า 0.90 คำนีรามาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0029 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.01 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 0.05 แสดงถึงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงสรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิง



ตัวแปร เชิง สาเหตุ	ประเภท ของ อิทธิพล	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่								
		PUBLIC	POLIT	ECONO	CENTR	CULTU	POLIC	ADMIN	COMPE	TRANS
	IE	0.16	-	-	-	-	-	-	-	-
	TE	0.27	-	-	-	-	-	-	-	-
COMPE	DE	0.14	-	-	-	-	-	-	-	-
	IE	-0.71	-	-	-	-	-	-	-	-
	TE	-0.57	-	-	-	-	-	-	-	-
TRANS	DE	-0.28	-	-	-	-	-	-	-	-
	IE	0.27	-	-	-	-	-	-	-	-
	TE	-0.01	-	-	-	-	-	-	-	-
R <sup>2</sup>		0.959	0.661	0.940	0.861	0.995	0.953	0.806	0.995	0.958

$\chi^2 = 20.09$  ,  $df = 12$  ,  $p\text{-value} = 0.06533$  ,  $GFI = 0.99$  ,  $AGFI = 0.990$  ,  $RMSEA = 0.01$  ,  
 $RMR = 0.0029$

จากตารางที่ 35 การกำหนดเส้นอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม อธิบายได้ดังนี้

#### 2.1) อิทธิพลทางตรง

คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลทางบวกต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 10 ปัจจัย เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

2.1.1) นโยบายขององค์กร (POLIC) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.60

2.1.2) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.22

2.1.3) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.15

2.1.4) สมรรถนะขององค์กร (COMPE) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.14

2.1.5) วัฒนธรรมองค์กร (CULTU) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.13

2.1.6) ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.11

2.1.7) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.10

และมีค่าอิทธิพลทางลบต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ปัจจัย คือ

2.1.8) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ -0.05

2.1.9) พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ -0.12

2.1.10) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ -0.28

## 2.2) อิทธิพลทางอ้อม

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านปัจจัยคั่นกลางต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

2.2.1) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านพัฒนาการทางการเมือง (POLIT) มีดังนี้

1. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.50

2. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.08

3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) มีดังนี้

3.1 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.66

3.2 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.17

3.3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) มีดังนี้

3.3.1 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.47

3.3.2 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.15

3.4 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านวัฒนธรรมองค์กร (CULTU) มีดังนี้

3.4.1 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.60

3.4.2 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.11

3.5 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านนโยบายขององค์กร (POLIC) มีดังนี้

3.5.1 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.62

3.5.2 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.10

3.6 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) มีดังนี้

3.6.1 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบโดยอ้อม เท่ากับ -0.13

3.6.2 ด้านแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน(PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบโดยอ้อม เท่ากับ -1.78

3.7 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านสมรรถนะขององค์กร (COMPE) มีดังนี้

3.7.1 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบโดยอ้อม เท่ากับ 0.60

3.7.2 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบโดยอ้อม เท่ากับ 0.18

3.8 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) มีดังนี้

3.8.1 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบโดยอ้อม เท่ากับ 0.53

3.8.2 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบโดยอ้อม เท่ากับ 0.18

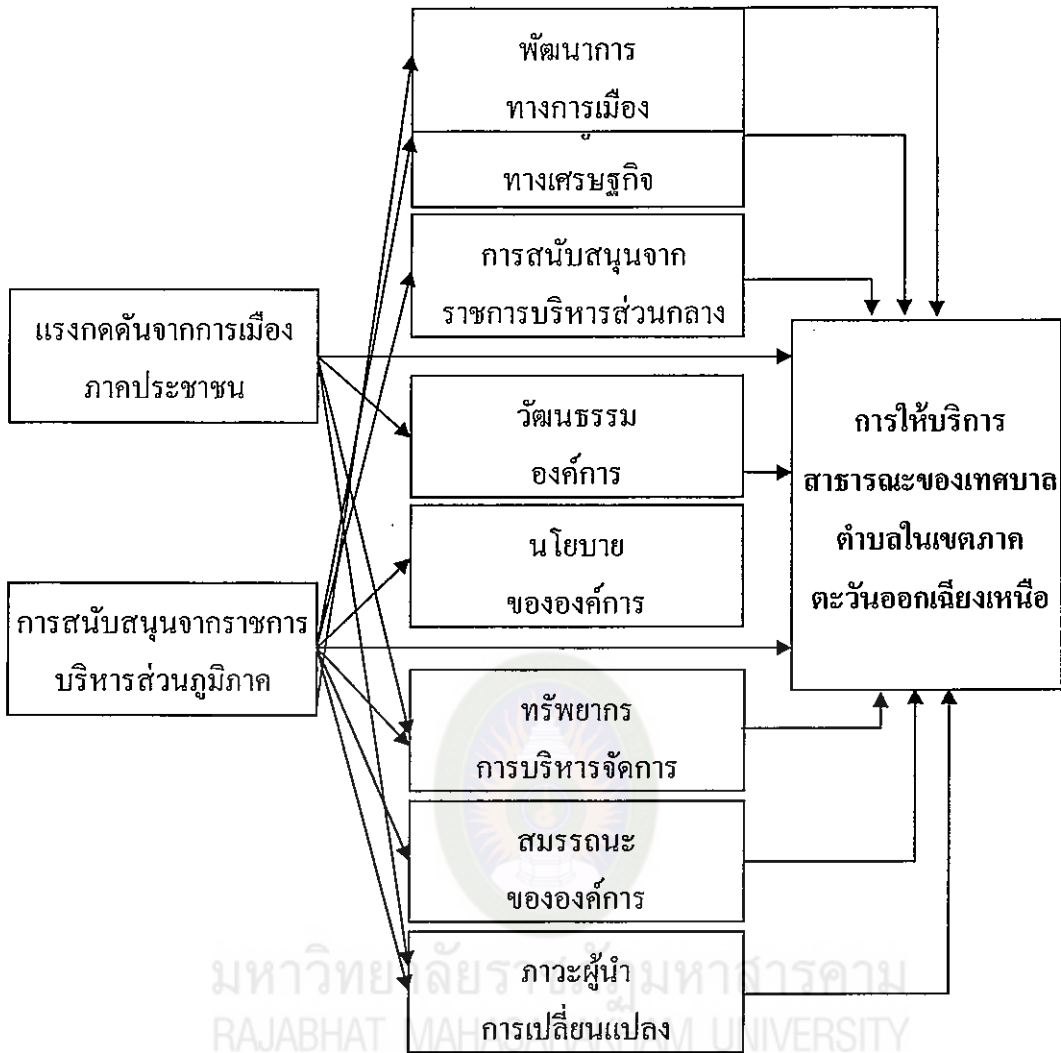
### 2.3) อิทธิพลโดยรวม

อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มากที่สุด คือ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.60 รองลงมา ได้แก่ นโยบายขององค์กร (POLIC) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.36 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.27 วัฒนธรรมองค์กร (CULTU) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.27 ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.27 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.01 พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.05 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -



0.08 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.16 และต่ำที่สุด คือ สมรรถนะขององค์กร (COMPE) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ -0.57 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 10 ปัจจัยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 95.90 ( $R^2=0.959$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากทั้ง 10 ปัจจัย ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) นโยบายขององค์กร (POLIC) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) วัฒนธรรมองค์กร (CULTU) ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) สมรรถนะขององค์กร (COMPE) ส่วนอีก 4 ปัจจัยนั้น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม (SOCIA) โครงสร้างองค์กร (STRUC) การขยายตัวทางเทคโนโลยี (TECHN) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร (INTEG) ผู้วิจัยจึงได้นำเอาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 10 ปัจจัย นำไปสร้างรูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 13 เพื่อเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการรูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป



แผนภาพที่ 13 รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์จำนวนความถี่ที่กล่าวถึงแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นค่าความถี่ (Frequency) ปრაกฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 36 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน ความถี่
<b>1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>	
1.1 ควรจัดทำบัญชีทะเบียนประวัติถนนเพื่อทราบจำนวนถนนทั้งหมดของเทศบาลตำบล	213
1.2 ควรมีแผนการตรวจสอบถนนประจำปีโดยจัดลำดับการตรวจสอบตามความจำเป็น	154
1.3 ควรจัดทำแผนที่แสดงข้อมูลถนนและเส้นทางคมนาคมภายในเทศบาล	127
1.4 เทศบาลควรจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภค ภายใน 1 ปี โดยหน่วยงานที่เชื่อถือได้ และมีผลดำเนินการสืบเนื่องจากการตรวจสอบ	84
<b>2. ด้านเศรษฐกิจ</b>	
2.1 ควรมีการฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ประชาชน	187
2.2 ควรมีการอุดหนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริม สนับสนุนผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาล	138
2.3 ควรมีการวางแผนด้านการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพ	92
<b>3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม</b>	
3.1 ควรมีกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	158
3.2 ควรมีกิจกรรมเพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากการให้ความรู้ประชาชน	14
3.3 ควรมีการอบรมให้ความรู้ ศึกษาดูงานด้านการจัดการขยะ มีกิจกรรมการรณรงค์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขยะ	87
3.4 ควรมีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาล เน้นการจัดการ ฌ ปลายทาง หรือการฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล	42
<b>4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข</b>	
4.1 ควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนภาคบังคับของเด็กอายุ 3-5 ปี ในเขตเทศบาล	153

ข้อเสนอแนะ	จำนวน ความถี่
4.2 ควรมีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา	124
4.3 ควรมีการพัฒนาคุณภาพผู้ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพในชุมชน หมู่บ้าน อสม. แกนนำสุขภาพ และผู้นำองค์กรในชุมชน	87
4.4 ควรมีหน่วยบริการสาธารณสุขของเทศบาลและสนับสนุนหน่วยบริการ สาธารณสุขอื่นในการตรวจสุขภาพประชาชน และสนับสนุน อสม. ให้ บริการครบทุกหมู่บ้าน	65
<b>5. ด้านการเมืองการบริหาร</b>	
5.1 ควรเพิ่มบทบาทและศักยภาพของสภาท้องถิ่นให้ทำหน้าที่ในการ ตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารท้องถิ่นให้มากขึ้น	252
5.2 ควรเพิ่มศักยภาพในการดำเนินกิจการร่วมกันจัดทำบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลขนาดเล็ก	174
5.3 ควรมุ่งยกระดับสมรรถนะของเทศบาลในการจัดทำภารกิจหน้าที่ให้ สามารถเป็น ไปอย่างรับผิดชอบต่อประชาชน โดยวางกรอบทางกฎหมาย ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	143
<b>6. ด้านการพัฒนาสังคม</b>	
6.1 ควรมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพล ภายในพื้นที่เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	132
6.2 ควรมีการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมในการป้องกันและแก้ปัญหาข้าม ชาติด้านการก่อการร้าย ปัญหายาเสพติด และการหลบหนีเข้าเมืองทั้งระบบ	118
6.3 ควรมีการปรับระบบการคุ้มครองทางสังคมให้ครอบคลุมทุกคนอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็น	96
6.4 ควรสร้างโอกาสให้กลุ่มด้อยโอกาสเข้าถึงบริการทางสังคมอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม	43
<b>7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี</b>	
7.1 ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนความรู้รักสามัคคีและการเรียนรู้ ปลูกจิต สำนึก และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ ตลอดจนค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น	216

ข้อเสนอแนะ	จำนวน ความถี่
7.2 ควรมีการส่งเสริมสภาพวัฒนธรรมของตำบล ให้เป็นแหล่งของการเรียนรู้ ของเยาวชนวัยเรียนและประชาชนทั่วไป	135
7.3 ควรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศาสนศึกษาและสร้างธรรมทายาท เพื่อ เผยแผ่ศาสนาธรรม รวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาศาสนสถานให้ สะอาด ร่มเย็น สงบสุข เพื่อประโยชน์ด้านจิตใจของประชาชน	94

จากตารางที่ 36 พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการ  
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลำดับความสำคัญจาก  
มาไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน กล่าวถึง ควรจัดทำบัญชีทะเบียนประวัติถนน  
เพื่อทราบจำนวนถนนทั้งหมดของเทศบาลตำบล (ความถี่ 213) ควรมีแผนการตรวจสอบถนน  
ประจำปีโดยจัดลำดับการตรวจสอบตามความจำเป็น (ความถี่ 154) ควรจัดทำแผนที่แสดงข้อมูล  
ถนนและเส้นทางคมนาคมภายในเทศบาล (ความถี่ 127) และเทศบาลควรจัดให้มีการตรวจสอบ  
คุณภาพน้ำอุปโภคบริโภค ภายใน 1 ปี โดยหน่วยงานที่เชื่อถือได้ และมีผลดำเนินการสืบเนื่อง  
จากการตรวจสอบ (ความถี่ 84)
2. ด้านเศรษฐกิจ กล่าวถึง ควรมีการฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ประชาชน  
(ความถี่ 187) ควรมีการอุดหนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริม สนับสนุนผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพใน  
เขตเทศบาล (ความถี่ 138) และควรมีการวางแผนด้านการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพ (ความถี่ 92)
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม กล่าวถึง ควรมีกิจกรรมเพื่อให้  
ความรู้ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ความถี่ 158) ควรมีกิจกรรม  
เพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากการให้ความรู้ประชาชน  
(ความถี่ 141) ควรมีการอบรมให้ความรู้ ศึกษาดูงานด้านการจัดการขยะ มีกิจกรรมการณรงค์  
เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขยะ (ความถี่ 87) และควรมีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาล  
เน้นการจัดการ ณ ปลายทาง หรือการฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล การเผา โดยใช้ความร้อน  
สูง (ความถี่ 42)
4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข กล่าวถึง ควรมีการเตรียมความพร้อมก่อน  
เข้าเรียนภาคบังคับของเด็กอายุ 3-5 ปี ในเขตเทศบาล (ความถี่ 153) ควรมีการประเมินคุณภาพ

การศึกษาภายในสถานศึกษา (ความถี่ 124) ควรมีการพัฒนาคุณภาพผู้ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพในชุมชน หมู่บ้าน อสม. แกนนำสุขภาพ และผู้นำองค์กรในชุมชน (ความถี่ 87) และควรมีหน่วยบริการสาธารณสุขของเทศบาลและสนับสนุนหน่วยบริการสาธารณสุขอื่นในการตรวจสุขภาพประชาชน และสนับสนุน อสม. ให้บริการครบทุกหมู่บ้าน (ความถี่ 65)

5. ด้านการเมืองการบริหาร กล่าวถึง ควรเพิ่มบทบาทและศักยภาพของสภาท้องถิ่นให้ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารท้องถิ่นให้มากขึ้น (ความถี่ 252) ควรเพิ่มศักยภาพในการดำเนินกิจการร่วมกันจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลขนาดเล็ก (ความถี่ 174) และควรมุ่งยกระดับสมรรถนะของเทศบาลในการจัดทำภารกิจหน้าที่ให้สามารถเป็นไปอย่างรับผิดชอบต่อประชาชนโดยวางกรอบทางกฎหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ความถี่ 143)

6. ด้านการพัฒนาสังคม กล่าวถึง ควรมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพลภายในพื้นที่เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ความถี่ 132) ควรมีการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมในการป้องกันและแก้ปัญหาข้ามชาติด้านการก่อการร้าย ปัญหายาเสพติด และการหลบหนีเข้าเมืองทั้งระบบ (ความถี่ 118) ควรมีการปรับระบบการคุ้มครองทางสังคมให้ครอบคลุมทุกคนอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็น (ความถี่ 96) และควรสร้างโอกาสให้กลุ่มด้อยโอกาสเข้าถึงบริการทางสังคมอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (ความถี่ 43)

7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี กล่าวถึง ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนความรู้รักสามัคคีและการเรียนรู้ ปฏิถจิตสำนึก และเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ ตลอดจนค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น (ความถี่ 216) ควรมีการส่งเสริมสภาวัฒนธรรมของตำบลให้เป็นแหล่งของการเรียนรู้ของเยาวชนวัยเรียนและประชาชนทั่วไป (ความถี่ 135) และควรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศาสนศึกษาและสร้างธรรมทายาท เพื่อเผยแพร่วัฒนธรรม รวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาศาสนสถานให้สะอาด ร่มเย็น สงบสุข เพื่อประโยชน์ด้านจิตใจของประชาชน (ความถี่ 94)

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหาร

ท้องถิ่น ตัวแทนฝ่ายสภาท้องถิ่น ตัวแทนหัวหน้าสำนักงานเทศบาล และตัวแทนภาคประชาชน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

3.2.1 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับคำสำคัญและการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับคำสำคัญและการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิผู้ให้สัมภาษณ์คำสำคัญ (Key Information) จำนวน 10 คน ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วจัดลำดับคำสำคัญการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายเป็นค่าความถี่ (Frequency) ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในตารางที่ 37 ดังนี้

ตารางที่ 37 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดลำดับคำสำคัญและการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับที่	คำสำคัญ	จำนวนครั้งที่กล่าวถึง
1	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	158
2	องค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	251
3	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	236
4	ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	8

จากตารางที่ 37 พบว่า การประมวลผลคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กล่าวถึงคำสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายได้กล่าวถึงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มากที่สุด คือ

องค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จำนวนครั้งที่กล่าวถึง จำนวน 251 ครั้ง รองลงมาคือ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จำนวน 236 ครั้ง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จำนวน 158 ครั้ง และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จำนวน 8 ครั้ง

### 3.2.2 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิในเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปราบกฎผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามตารางที่ 38 ดังนี้

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	จำนวนครั้งที่กล่าวถึง	ร้อยละ
พัฒนาการทางการเมือง	3	1.90
การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	20	12.66
ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม	5	3.16
การขยายตัวทางเทคโนโลยี	12	7.59
แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน	13	8.23
การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง	6	3.80
การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค	9	5.70
วัฒนธรรมองค์กร	4	2.53
นโยบายขององค์กร	19	12.03
โครงสร้างองค์กร	7	4.43
การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร	11	6.96
ทรัพยากรการบริหารจัดการ	18	11.39



ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	จำนวนครั้งที่กล่าวถึง	ร้อยละ
สมรรถนะขององค์กร	15	9.49
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	16	10.13
รวม	158	100.00

จากตารางที่ 38 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มากที่สุด การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 12.66 รองลงมา นโยบายขององค์กร ร้อยละ 12.03 ทรัพยากรการบริหารจัดการ ร้อยละ 11.39 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 10.13 สมรรถนะขององค์กร ร้อยละ 9.49 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ร้อยละ 8.23 การขยายตัวทางเทคโนโลยี ร้อยละ 7.59 การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ร้อยละ 6.96 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ร้อยละ 5.70 โครงสร้างองค์กร ร้อยละ 7.00 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ร้อยละ 3.80 ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ร้อยละ 3.16 วัฒนธรรมองค์กร ร้อยละ 2.53 และพัฒนาการทางการเมือง ร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

3.2.3 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิในเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามตารางที่ 39 ดังนี้

ตารางที่ 39 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	จำนวนครั้งที่กล่าวถึง	ร้อยละ
1. องค์ประกอบของพัฒนาการทางการเมือง ประกอบด้วย ความทันสมัยทางการเมือง การสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง การพัฒนาความสามารถของระบบการเมืองที่จะสร้างเสริมการพัฒนาสังคม การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และความทันสมัยทางการเมือง	15	6.17
2. องค์ประกอบของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อให้ระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยทำให้รายได้ที่แท้จริงสูงขึ้นและมีการกระจายรายได้ได้อย่างเสมอภาคพิจารณาจากคุณภาพชีวิต การศึกษา อายุขัยของประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจจึงมาจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างด้านต่าง ๆ	28	11.52
3. องค์ประกอบของความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงในคุณสมบัติของคนในชุมชนหรือสังคม การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมบางอย่างของคนในสังคม การเปลี่ยนแปลงแบบแผนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่ม และการเปลี่ยนแปลงในแบบแผนทางวัฒนธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงในความคิด ความเชื่อ ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของคน	11	4.53
4. องค์ประกอบของปัจจัยการขยายตัวทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย การเรียนรู้ที่มาของเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สำคัญ การแนะนำสิ่งประดิษฐ์และการนำความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้และการนำสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ นำเทคโนโลยีจากต่างประเทศมาประยุกต์ใช้ภายในประเทศ และการวิจัยและพัฒนา	9	3.70

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	จำนวนครั้งที่กล่าวถึง	ร้อยละ
<p>5. องค์ประกอบของแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ประกอบด้วย การกำหนดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งเรื่องข้อกำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ การตัดสินใจทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ เพิ่มการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐโดยประชาชน เพื่อให้เกิดความสุจริตและโปร่งใสในระบอบการเมือง และสุดท้าย ทำให้ระบบการเมืองมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ</p>	22	9.05
<p>6. องค์ประกอบของการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในเชิงการจัดการกิจระหว่างภารกิจของรัฐ คือ ภารกิจทางปกครอง ภารกิจทางเศรษฐกิจ และภารกิจทางสังคม ราชการบริหารส่วนกลางจะมีอำนาจในการบังคับบัญชา ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ โดยหลักการแล้วราชการบริหารส่วนกลางจะเป็นผู้กำกับราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเท่านั้น</p>	17	7.00
<p>7. องค์ประกอบของการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในลักษณะการกำกับดูแล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น การกำกับดูแลตัวบุคคล การกำกับดูแลองค์กร การกำกับดูแลการกระทำ การกำกับดูแลข้อบัญญัติท้องถิ่น ความสัมพันธ์ในเรื่องการเงินการคลังในด้านของงบประมาณและการจัดทำงบประมาณตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบการบริหารงบประมาณ</p>	13	5.35
<p>11. องค์ประกอบของการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ประกอบด้วย การใช้เทคโนโลยีแบบร่วมกันทำงาน เป็นการใช้ทั้งเทคโนโลยีและความรู้มาใช้ร่วมกัน เพื่อวัตถุประสงค์การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นเทคโนโลยีที่หน่วยงานย่อยหลายๆ หน่วยงานเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตขององค์การ</p>	16	6.58

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	จำนวนครั้งที่กล่าวถึง	ร้อยละ
12. องค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ปัจจัยการบริหารที่ประกอบด้วย บุคลากร(Man) งบประมาณ (Money or Budget) วัสดุสิ่งของ (Material) การจัดการ (Management) การตลาด (Market) กระบวนการทำงาน (Method) ขวัญกำลังใจ (Morale) และเวลา (Time)	25	10.29
13. องค์ประกอบของสมรรถนะขององค์การ ประกอบด้วย ความสามารถขององค์การในการบริหาร การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ความสามารถในการจัดการ ความสามารถในงาน และความสามารถเฉพาะบุคคลขององค์การ	23	9.47
14. องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ความสามารถของผู้นำในกระบวนการบริหารจัดการองค์การ เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนการทำงานของผู้ร่วมงานให้ดีขึ้นเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานได้ปฏิบัติตาม สร้างการยอมรับ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตามเป้าหมายขององค์การ	18	7.41
รวม	251	100.00

จากตารางที่ 39 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กล่าวถึงมากที่สุด คือ องค์ประกอบของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 11.52 ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อทำให้ระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่าง ต่อเนื่องในระยะยาว โดยทำให้รายได้ที่แท้จริงสูงขึ้นและมีการกระจายรายได้ได้อย่างเสมอภาค พิจารณาจากคุณภาพชีวิต การศึกษา อายุขัยของประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจจึงมาจากความ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างด้านต่าง ๆ รองลงมาคือ องค์ประกอบ ของทรัพยากรการบริหารจัดการ ร้อยละ 10.29 ประกอบด้วย ปัจจัยการบริหารที่ประกอบด้วย บุคลากร(Man) งบประมาณ (Money or Budget) วัสดุสิ่งของ (Material) การจัดการ (Management)

การตลาด (Market) กระบวนการทำงาน (Method) ขวัญกำลังใจ (Morale) และเวลา (Time) องค์ประกอบของนโยบายขององค์การ ร้อยละ 9.88 ประกอบด้วย การแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งอาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งของรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรีให้เป็นแนวทาง/แผนงาน/โครงการ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ การวางแผน โครงการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด การออกแบบองค์การ และการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงาน โครงการที่กำหนดไว้ องค์ประกอบของสมรรถนะขององค์การ ร้อยละ 9.47 ประกอบด้วย ความสามารถขององค์การในการบริหาร การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ความสามารถในการจัดการ ความสามารถในงาน และความสามารถเฉพาะบุคคลขององค์การ องค์ประกอบของแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ร้อยละ 9.05 ประกอบด้วย การกำหนดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งเรื่องการกำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ การตัดสินใจทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยระดับ เพิ่มการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยโดยประชาชน เพื่อให้เกิดความสุจริตและโปร่งใสในระบอบการเมือง และสุดท้าย ทำให้ระบบการเมืองมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 7.41 ประกอบด้วย ความสามารถของผู้นำในกระบวนการบริหารจัดการองค์การ เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนการทำงานของผู้ร่วมงานให้ดีขึ้นเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานได้ปฏิบัติตาม สร้างการยอมรับ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตามเป้าหมายขององค์การ องค์ประกอบของการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ร้อยละ 7.00 ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในเชิงการจัดการกิจกรรมระหว่างภารกิจของรัฐ คือ ภารกิจทางปกครอง ภารกิจทางเศรษฐกิจ และภารกิจทางสังคม ราชการบริหารส่วนกลางจะมีอำนาจในการบังคับบัญชาราชการบริหารส่วนท้องถิ่นได้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ โดยหลักการแล้วราชการบริหารส่วนกลางจะเป็นผู้กำกับราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเท่านั้น องค์ประกอบของการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ร้อยละ 6.58 ประกอบด้วย การใช้เทคโนโลยีแบบร่วมกันทำงาน เป็นการใช้ทั้งเทคโนโลยีและความรู้มาใช้ร่วมกัน เพื่อวัตถุประสงค์การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นเทคโนโลยีที่หน่วยงานย่อยหลายๆ หน่วยงานเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตขององค์การ องค์ประกอบของพัฒนาการทางการเมือง ร้อยละ 6.17 ประกอบด้วย ความทันสมัยทางการเมือง การสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง การพัฒนาความสามารถของระบบการเมือง ที่จะสร้างเสริมการพัฒนาสังคม การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน และความทันสมัยทางการเมือง องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ ร้อยละ 5.76 ประกอบด้วย วัฒนธรรมส่วนร่วม ความร่วมมือและการประสานบูรณาการ วัฒนธรรมการปรับตัว การสร้างการเปลี่ยนแปลง การเน้นผู้รับบริการ การเรียนรู้ขององค์การ วัฒนธรรมพันธกิจ ทิศทางยุทธศาสตร์ ความมุ่งมั่น เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ องค์ประกอบของการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ร้อยละ 5.35 ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในลักษณะการกำกับดูแล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น การกำกับดูแลตัวบุคคล การกำกับดูแลองค์กร การกำกับดูแลการกระทำ การกำกับดูแลข้อบัญญัติท้องถิ่น ความสัมพันธ์ในเรื่องการเงินการคลังในด้านของงบประมาณและการจัดทำงบประมาณตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบการบริหารงบประมาณ องค์ประกอบของความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ร้อยละ 4.53 ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงในคุณสมบัติของคนในชุมชนหรือสังคม การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมบางอย่างของคนในสังคม การเปลี่ยนแปลงแบบแผนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่ม และการเปลี่ยนแปลงในแบบแผนทางวัฒนธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงในความคิด ความเชื่อ ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของคน องค์ประกอบของการขยายตัวทางเทคโนโลยี ร้อยละ 3.70 ประกอบด้วย การเรียนรู้ที่มาจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สำคัญ การแนะนำสิ่งประดิษฐ์และการนำความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้หรือนวัตกรรมการประดิษฐ์และการนำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้นำเทคโนโลยีจากต่างประเทศมาประยุกต์ใช้ภายในประเทศ และการวิจัยและพัฒนา และ องค์ประกอบของโครงสร้างองค์การ ร้อยละ 3.29 ประกอบด้วย โครงสร้างที่เหมาะสมสอดคล้องกันระหว่างปัจจัยต่างๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ช่วยให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุผลได้โดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ ตามลำดับ

3.2.4 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิในเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามตารางที่ 40 ดังนี้

ตารางที่ 40 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่กล่าวถึงและร้อยละการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนครั้งที่ กล่าวถึง	ร้อยละ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การจัดระบบผังเมืองและ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประเภท สาธารณูปโภค สาธารณูปการในเขตเทศบาลอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐาน นอกจากนั้นจะต้องดำเนินการรณรงค์และสร้างจิตสำนึกในการ รักษาสภาพแวดล้อมแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน	42	17.80
2. ด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย การเสริมสร้างพัฒนารายได้และ ขยายช่องทางตลาด สินค้าชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพิ่ม มากขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งมีแนวทาง คือ จัดให้มีร้านค้าชุมชน (OTOP) ส่งเสริม SML กองทุนสตรีและพัฒนาสินค้าชุมชนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลผลิต หลักของแต่ละชุมชน เชื่อมกับบรรดางท่องเที่ยว และสร้างเศรษฐกิจ ชุมชน ตลาดเกษตรปลอดภัย ตลาดน้ำ เป็นต้น	27	11.44
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การสนับสนุน ส่งเสริมให้ประชาชน องค์กรภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่น เข้ามามี ส่วนร่วมในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา จัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน	36	15.25
4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ประกอบด้วย พัฒนาคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนเทศบาลให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อรองรับการ เข้าสู่อาเซียน และมุ่งพัฒนาการศึกษาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ส่งเสริมคุณภาพนักเรียนทุกสังกัดในเขตเทศบาลขยายโอกาสทาง การศึกษาให้หลากหลาย ส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน ส่งเสริม การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง การจัดสรรงบประมาณ สนับสนุน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ให้เป็นโรงเรียนแห่ง ความสุข (School of Happiness) และดำเนิน		

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนครั้งที่ กล่าวถึง	ร้อยละ
<p>การพัฒนาทางด้านการสาธารณสุขเชิงรุก คือเน้นการสร้างเสริมสุขภาพของคนในชุมชนเมือง เพื่อให้คนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงปราศจากโรค การเสริมสร้างสุขภาพของประชาชน โดยเน้นการส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การจัดให้มีศูนย์กีฬาและนันทนาการชุมชน ดำเนินการเร่งรัดปรับปรุงการให้บริการทางด้านสาธารณสุข จัดระบบหลักประกันสุขภาพ ให้สามารถเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และเป็นสถานพยาบาลเบื้องต้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ</p>	54	22.88
<p>5. ด้านการเมืองการบริหาร ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการเทศบาล ทั้งร่วมคิดร่วมทำ ร่วมเสนอแนะ และร่วมตรวจสอบ ในฐานะความเป็นเจ้าของเทศบาล โดยมีสมาชิกประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนของชุมชน สมาคม สมาพันธ์ ชมรมภาคธุรกิจ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ มาทำหน้าที่ออกแบบอนาคตการพัฒนาของเทศบาล โดยการกำหนดทิศทาง แผนงาน โครงการ และให้คำปรึกษาทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และสังคมให้กับเทศบาล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการเมืองภาคพลเมือง สภาประชาชน การเมืองเยาวชน ตามที่กฎหมายกำหนด</p>	37	15.68
<p>6. ด้านการพัฒนาสังคม ประกอบด้วย การสร้างศูนย์กลางภูมิปัญญาสำหรับผู้สูงอายุ ผู้เกษียณราชการ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุและเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้เด็ก เยาวชน ตลอดจนผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และให้การสงเคราะห์ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึง โดยจัดให้มีศูนย์นันทนาการ ศูนย์ฝึกอาชีพ สนับสนุนการออมทรัพย์ให้กับประชาชน ในชุมชนในรูปแบบ “สหกรณ์” เช่น สหกรณ์บริการชุมชน ส่งเสริมสนับสนุน และให้การช่วยเหลือการรวมกลุ่มในรูปแบบ “กองทุนอาชีพ”</p>	21	8.90



การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนครั้งที่ กล่าวถึง	ร้อยละ
7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณีประกอบ ด้วย การจัดให้การอนุรักษ์ บำรุงรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงความ เป็นเอกลักษณ์ไว้ในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของ ชุมชน ส่งเสริมกิจการด้านการศาสนา เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว จิตใจของประชาชนให้เกิดสันติสุขในพื้นที่ โดยความร่วมมือกับ ทุกองค์กรทุกศาสนาในการจัดกิจกรรมทางศาสนา โดยมุ่งเน้นที่ จะสร้างศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน และเป็นศูนย์ฝึกอบรม คุณธรรม จริยธรรมให้ประชาชนให้เป็นคนดีของสังคม โดยการ นำหลักการทางศาสนามาใช้	19	8.05
รวม	236	100.00

จากตารางที่ 40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลำดับความสำคัญ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ กล่าวถึงมากที่สุด คือ ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ร้อยละ 22.88 ประกอบด้วย พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อรองรับ การเข้าสู่อาเซียน และมุ่งพัฒนาการศึกษาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ส่งเสริมคุณภาพนักเรียน ทุกสังกัดในเขตเทศบาลขยายโอกาสทางการศึกษาให้หลากหลาย ส่งเสริมการเรียนรู้นอก ห้องเรียน ส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง การจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ให้เป็น โรงเรียนแห่งความสุข (School of Happiness) และดำเนินการพัฒนาทางด้านการสาธารณสุขเชิงรุก คือเน้นการสร้างเสริมสุขภาพของคนใน ชุมชนเมือง เพื่อให้คนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงปราศจากโรค การเสริมสร้างสุขภาพของ ประชาชน โดยเน้นการส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การจัดให้มีศูนย์กีฬาและนันทนาการ ชุมชน ดำเนินการเร่งรัดปรับปรุงการให้บริการทางด้านสาธารณสุข จัดระบบหลักประกัน สุขภาพ ให้สามารถเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และเป็นสถานพยาบาล เบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพรองลงมา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 17.80 ประกอบด้วย การจัดระบบผังเมืองและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประเภท สาธารณูปโภค

สาธารณูปการในเขตเทศบาลอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐาน นอกจากนั้นจะต้องดำเนินการ  
 อนุรักษ์และสร้างจิตสำนึกในการรักษาสภาพแวดล้อมแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน ด้านการเมือง  
 การบริหาร ร้อยละ 15.68 ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร  
 กิจการเทศบาล ทั้งร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมเสนอแนะ และร่วมตรวจสอบ ในฐานะความเป็นเจ้าของ  
 เทศบาล โดยมีสมาชิกประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนของชุมชน สมาคม สมาพันธ์ ชมรม  
 ภาครัฐกิจ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ มาทำหน้าที่ออกแบบอนาคต  
 การพัฒนาของเทศบาลโดยการกำหนดทิศทาง แผนงาน โครงการ และให้คำปรึกษาทาง  
 เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และสังคมให้กับเทศบาล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้ง  
 ส่งเสริมและสนับสนุนการเมืองภาคพลเมือง สภาประชาชน การเมืองเยาวชน ตามที่กฎหมาย  
 กำหนด ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 15.25 ประกอบด้วย การสนับสนุน  
 ส่งเสริมให้ประชาชน องค์กรภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์  
 บำรุงรักษา จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ  
 11.44 ประกอบด้วย การเสริมสร้างพัฒนารายได้และขยายช่องทางตลาด สินค้าชุมชน เพื่อให้  
 ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งมี  
 แนวทาง คือ จัดให้มีร้านค้าชุมชน (OTOP) ส่งเสริม SML กองทุนสตรีและพัฒนาสินค้าชุมชน  
 เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลผลิตหลักของแต่ละชุมชน เชื่อมกับรตรางท่องเที่ยว และสร้างเศรษฐกิจ  
 ชุมชน ตลาดเกษตรปลอดภัย ตลาดน้ำ เป็นต้น ด้านการพัฒนาสังคม ร้อยละ 8.90 ประกอบด้วย  
 การสร้างศูนย์กลางภูมิปัญญาสำหรับผู้สูงอายุ ผู้เกษียณราชการ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุและ  
 เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้เด็ก เยาวชน ตลอดจนผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และให้การสงเคราะห์  
 เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึง โดยจัดให้มีศูนย์นันทนาการ ศูนย์ฝึกอาชีพ  
 สนับสนุนการออมทรัพย์ให้กับประชาชน ในชุมชนในรูปแบบ “สหกรณ์” เช่น สหกรณ์บริการ  
 ชุมชน ส่งเสริมสนับสนุน และให้การช่วยเหลือการรวมกลุ่มในรูปแบบ “กองทุนอาชีพ” และ  
 ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี ร้อยละ 8.05 ประกอบด้วย การจัดให้การ  
 อนุรักษ์ บำรุงรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้  
 คงความเป็นเอกลักษณ์ไว้ในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่งเสริมกิจการ  
 ด้านการศาสนา เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนให้เกิดสันติสุขในพื้นที่ โดยความ  
 ร่วมมือกับทุกองค์กรทุกศาสนาในการจัดกิจกรรมทางศาสนา โดยมุ่งเน้นที่จะสร้างศูนย์รวม  
 จิตใจของคนในชุมชน และเป็นศูนย์ฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมให้ประชาชนให้เป็นคนดีของ  
 สังคม โดยการนำหลักการทางศาสนามาใช้ ตามลำดับ

3.2.5 ผลการวิเคราะห์วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้นำผลการวิเคราะห์จากผลการศึกษาและการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประเด็นคำถามตามแบบสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 10 คน สรุปประเด็นผลการวิเคราะห์ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ผลการวิจัยประเด็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิได้กล่าวถึงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มากที่สุด ที่สุด ด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 12.66 รองลงมา ด้านนโยบายขององค์กร ร้อยละ 12.03 ด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ ร้อยละ 11.39 ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 10.13 ด้านสมรรถนะขององค์กร ร้อยละ 9.49 ด้านแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ร้อยละ 8.23 ด้านการขยายตัวทางเทคโนโลยี ร้อยละ 7.59 ด้านการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ร้อยละ 6.96 ด้านการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ร้อยละ 5.70 ด้านโครงสร้างองค์กร ร้อยละ 7.00 ด้านการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ร้อยละ 3.80 ด้านความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ร้อยละ 3.16 ด้านวัฒนธรรมองค์กร ร้อยละ 2.53 และด้านพัฒนาการทางการเมือง ร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 องค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยประเด็น องค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิได้กล่าวถึง ลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กล่าวถึงมากที่สุด คือ องค์ประกอบของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 11.52 ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อให้ระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยทำให้รายได้ที่แท้จริงสูงขึ้นและมีการกระจายรายได้อย่างเสมอภาค พิจารณาจากคุณภาพชีวิต การศึกษา อายุขัยของประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจจึงมาจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างด้านต่าง ๆ รองลงมาคือ องค์ประกอบ

ของทรัพยากรการบริหารจัดการ ร้อยละ 10.29 ประกอบด้วย ปัจจัยการบริหารที่ประกอบด้วย บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money or Budget) วัสดุสิ่งของ (Material) การจัดการ (Management) การตลาด (Market) กระบวนการทำงาน (Method) ขวัญกำลังใจ (Morale) และ เวลา (Time) องค์กรประกอบของนโยบายขององค์กร ร้อยละ 9.88 ประกอบด้วย การแปลง วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งอาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งของรัฐบาลหรือ คณะรัฐมนตรีให้เป็นแนวทาง/แผนงาน/โครงการ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย การ จัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ การวางแผนโครงการเพื่อ ตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด การออกแบบของค์การ และการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนว ทางการดำเนินงานโครงการที่กำหนดไว้ องค์กรประกอบของสมรรถนะขององค์กร ร้อยละ 9.47 ประกอบด้วย ความสามารถขององค์กรในการบริหาร การดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร ความสามารถในการจัดการ ความสามารถในงาน และความสามารถ เฉพาะบุคคลขององค์กร องค์กรประกอบของแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ร้อยละ 9.05 ประกอบด้วย การกำหนดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งเรื่องการกำหนด นโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ การตัดสินใจทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม รวมทั้งการตรวจสอบการใช้ อำนาจรัฐทุกระดับ เพิ่มการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐโดยประชาชน เพื่อให้เกิดความสุจริต และ โปร่งใสในระบอบการเมือง และสุดท้าย ทำให้ระบบการเมืองมีเสถียรภาพและ ประสิทธิภาพ องค์กรประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 7.41 ประกอบด้วย ความสามารถของผู้นำในกระบวนการจัดการองค์กร เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพล ต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนการทำงานของผู้ร่วมงานให้ดีขึ้นเป็น ตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานได้ปฏิบัติตาม สร้างการยอมรับ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตาม เป้าหมายขององค์กร องค์กรประกอบของการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ร้อยละ 7.00 ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในเชิงการจัดภารกิจระหว่างภารกิจของรัฐ คือ ภารกิจทาง ปกครอง ภารกิจทางเศรษฐกิจ และภารกิจทางสังคม ราชการบริหารส่วนกลางจะมีอำนาจใน การบังคับบัญชาราชการบริหารส่วนท้องถิ่นได้ในกรณีที่ถูกกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ โดย หลักการแล้วราชการบริหารส่วนกลางจะเป็นผู้กำกับราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเท่านั้น องค์กรประกอบของการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ร้อยละ 6.58 ประกอบด้วย การใช้ เทคโนโลยีแบบร่วมกันทำงาน เป็นการนำทั้งเทคโนโลยีและความรู้มาใช้ร่วมกัน เพื่อ วัตถุประสงค์การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นเทคโนโลยีที่หน่วยงานย่อยหลายๆ หน่วยงาน เข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตขององค์กร องค์กรประกอบของพัฒนาการทางการเมือง

ร้อยละ 6.17 ประกอบด้วย ความทันสมัยทางการเมือง การสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง การพัฒนาสมรรถนะของระบบการเมือง การพัฒนาความสามารถของระบบการเมืองที่จะสร้างเสริมการพัฒนาสังคม การพัฒนาที่ระบบการเมืองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และความทันสมัยทางการเมืองและการสร้างสรรค์สถาบันทางการเมือง

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ ร้อยละ 5.76 ประกอบด้วย วัฒนธรรมส่วนร่วม ความร่วมมือและการประสานบูรณาการ วัฒนธรรมการปรับตัว การสร้างการเปลี่ยนแปลง การเน้นผู้รับบริการ การเรียนรู้ขององค์การ วัฒนธรรมพันธกิจ ทิศทางยุทธศาสตร์ ความมุ่งมั่น เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ องค์ประกอบของการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ร้อยละ 5.35 ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในลักษณะการกำกับดูแล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น การกำกับดูแลตัวบุคคล การกำกับดูแลองค์กร การกำกับดูแลการกระทำ การกำกับดูแลข้อบัญญัติท้องถิ่น ความสัมพันธ์ในเรื่องการเงินการคลังในด้านของงบประมาณและการจัดทำงบประมาณตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบการบริหารงบประมาณ องค์ประกอบของความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ร้อยละ 4.53 ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงในคุณสมบัติของคนในชุมชนหรือสังคม การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมบางอย่างของคนในสังคม การเปลี่ยนแปลงแบบแผนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่ม และการเปลี่ยนแปลงในแบบแผนทางวัฒนธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงในความคิด ความเชื่อ ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของคน

องค์ประกอบของการขยายตัวทางเทคโนโลยี ร้อยละ 3.70 ประกอบด้วย การเรียนรู้ที่มาจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สำคัญ การแนะนำสิ่งประดิษฐ์และการนำความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้หรือนวัตกรรมการประดิษฐ์และการนำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ นำเทคโนโลยีจากต่างประเทศมาประยุกต์ใช้ภายในประเทศ และการวิจัยและพัฒนา และองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การ ร้อยละ 3.29 ประกอบด้วย โครงสร้างที่เหมาะสมสอดคล้องกันระหว่างปัจจัยต่างๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ช่วยให้อาจสามารถดำเนินงานให้บรรลุผลได้โดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ ตามลำดับ

### ประเด็นที่ 3 การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยประเด็น การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิได้กล่าวถึง ลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กล่าวถึงมากที่สุด คือ ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ร้อยละ 22.88 ประกอบด้วย พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อรองรับ

การเข้าสู่อาเซียน และมุ่งพัฒนาการศึกษาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ส่งเสริมคุณภาพนักเรียน ทุกสังกัดในเขตเทศบาลขยายโอกาสทางการศึกษาให้หลากหลาย ส่งเสริมการเรียนรู้นอก ห้องเรียน ส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง การจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ให้เป็นโรงเรียนแห่งความสุข (School of Happiness) และ ดำเนินการพัฒนาทางด้านการสาธารณสุขเชิงรุก คือเน้นการสร้างเสริมสุขภาพของคนในชุมชน เมือง เพื่อให้คนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงปราศจากโรค การเสริมสร้างสุขภาพของประชาชน โดยเน้นการส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย การจัดให้มีศูนย์กีฬาและนันทนาการชุมชน ดำเนินการเร่งรัดปรับปรุงการให้บริการทางด้านสาธารณสุข จัดระบบหลักประกันสุขภาพ ให้สามารถเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และเป็นสถานพยาบาลเบื้องต้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ รองลงมา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 17.80 ประกอบด้วย การจัดระบบผังเมืองและการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ประเภท สาธารณูปโภค สาธารณูปการในเขตเทศบาลอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐาน นอกจากนั้นจะต้องดำเนินการ รณรงค์และสร้างจิตสำนึกในการรักษาสภาพแวดล้อมแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน ด้านการเมืองการ บริหาร ร้อยละ 15.68 ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร กิจการเทศบาล ทั้งร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมเสนอแนะ และร่วมตรวจสอบ ในฐานะความเป็นเจ้าของ เทศบาล โดยมีสมาชิกประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนของชุมชน สมาคม สมาพันธ์ ชมรม ภาคธุรกิจ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ มาทำหน้าที่ออกแบบอนาคต การพัฒนาของเทศบาลโดยการกำหนดทิศทาง แผนงาน โครงการ และให้คำปรึกษาทาง เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และสังคมให้กับเทศบาล โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการเมืองภาคพลเมือง สภาประชาชน การเมืองเยาวชน ตามที่กฎหมาย กำหนด ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 15.25 ประกอบด้วย การสนับสนุน ส่งเสริมให้ประชาชน องค์กรภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ 11.44 ประกอบด้วย การเสริมสร้างพัฒนารายได้และขยายช่องทางตลาด สินค้าชุมชน เพื่อให้ ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งมี แนวทาง คือ จัดให้มีร้านค้าชุมชน (OTOP) ส่งเสริม SML กองทุนสตรีและพัฒนาสินค้าชุมชน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลผลิตหลักของแต่ละชุมชน เชื่อมกับบรรดางท่องเที่ยว และสร้างเศรษฐกิจ ชุมชน ตลาดเกษตรปลอดภัย ตลาดน้ำ เป็นต้น ด้านการพัฒนาสังคม ร้อยละ 8.90 ประกอบด้วย การสร้างศูนย์คลังภูมิปัญญาสำหรับผู้สูงอายุ ผู้เกษียณราชการ เพื่อบริการรับสังคมผู้สูงอายุและ

เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้เด็ก เยาวชน ตลอดจนผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และให้การสงเคราะห์ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึง โดยจัดให้มีศูนย์นันทนาการ ศูนย์ฝึกอาชีพ สนับสนุนการออมทรัพย์ให้กับประชาชน ในชุมชนในรูปแบบ “สหกรณ์” เช่น สหกรณ์บริการ ชุมชน ส่งเสริมสนับสนุน และให้การช่วยเหลือการรวมกลุ่มในรูปแบบ “กองทุนอาชีพ” และ ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี ร้อยละ 8.05 ประกอบด้วย การจัดให้การ อนุรักษ์ บำรุงรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้ คงความเป็นเอกลักษณ์ไว้ในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่งเสริมกิจการ ด้านการศาสนา เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนให้เกิดสันติสุขในพื้นที่ โดยความ ร่วมมือกับทุกองค์กรทุกศาสนาในการจัดกิจกรรมทางศาสนา โดยมุ่งเน้นที่จะสร้างศูนย์รวม จิตใจของคนในชุมชน และเป็นศูนย์ฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมให้ประชาชนให้เป็นคนดีของ สังคม โดยการนำหลักการทางศาสนามาใช้ ตามลำดับ

สรุปผลวิจัยเชิงคุณภาพ ตามประเด็นที่ 1-3 เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบกับ การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการ วิจัย จึงได้นำมากำหนดเป็นสมการ โครงสร้างเชิงเส้นความสัมพันธ์เชิงทฤษฎีของตัวแปรปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ สร้างเป็นสมการเชิงปฏิบัติการของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ด้านการ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 12.66 ด้านนโยบายขององค์กร ร้อยละ 12.03 ด้าน ทรัพยากรการบริหารจัดการ ร้อยละ 11.39 ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 10.13 ด้าน สมรรถนะขององค์กร ร้อยละ 9.49 ด้านแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ร้อยละ 8.23 ด้านการขยายตัวทางเทคโนโลยี ร้อยละ 7.59 ด้านการบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ร้อย ละ 6.96 ด้านการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ร้อยละ 5.70 ด้านโครงสร้าง องค์กร ร้อยละ 7.00 ด้านการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ร้อยละ 3.80 ด้านความ เจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ร้อยละ 3.16 ด้านวัฒนธรรมองค์กร ร้อยละ 2.53 และ ด้านพัฒนาการทางการเมือง ร้อยละ 1.90 โดยปัจจัยที่ได้กล่าวถึงตามลำดับข้างต้นมีความ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริม

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ร้อยละ 22.88 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 17.80 ด้านการเมืองการบริหาร ร้อยละ 15.68 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 15.25 ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ 11.44 ด้านการพัฒนาสังคม ร้อยละ 8.90 และด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี ร้อยละ 8.05 เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน รายละเอียดดังผลวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามแผนภาพที่ 14 ดังนี้



แผนภาพที่ 14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากแผนภาพที่ 14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยข้อสรุปจากผลการศึกษา วิจัยเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย จึงนำผลการศึกษามาวนวกกับ การทบทวนเอกสาร วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดเป็นสมการ โครงสร้างเชิงเส้นความสัมพันธ์เชิงทฤษฎีของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบล และสร้างเป็นสมการเชิงสมมติฐานของรูปแบบความสัมพันธ์



เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อพิสูจน์สมมติฐานตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 เพื่อทำการสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับต่อไป

## ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบและยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากผลการวิจัยในระยะที่ 1 วิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ของกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อทำการสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ตามลำดับดังนี้

### 1. การสร้างรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

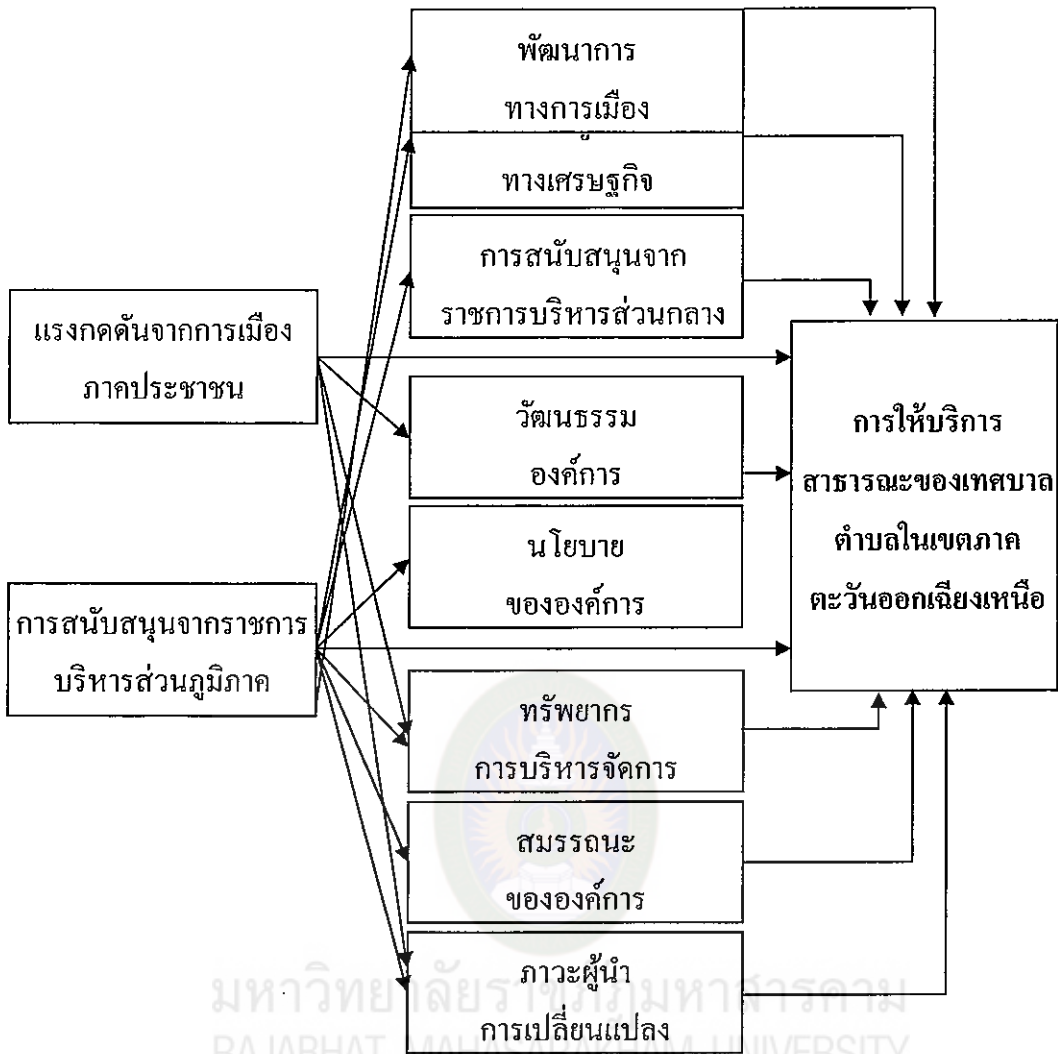
ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบจำลองในการพิจารณาสร้างแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และทำการรวบรวมแนวทางการพัฒนาเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการรวมเรียกว่า “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยมีขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับดังนี้

#### 1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) เพื่อยืนยันรูปแบบความสัมพันธ์สมการ โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมสถิติ (LISREL) ผลการทดสอบความสอดคล้องของสมการ โครงสร้างเชิงเส้นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จากทั้ง 14 ปัจจัย พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 10 ปัจจัย ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) นโยบายขององค์กร (POLIC) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) วัฒนธรรมองค์กร (CULTU) ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง (TRANS) พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) และสมรรถนะขององค์กร (COMPE) ผู้วิจัยจึงได้นำเอาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ทั้ง 10 ปัจจัย นำไปสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผลการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของสมการ โครงสร้างเชิงเส้นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ค่าสถิติที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ  $\chi^2 = 20.09$ ,  $df = 12$ ,  $p\text{-value} = 0.06533$ ,  $RMSEA = 0.016$ ,  $RMR = 0.0029$ ,  $GFI = 0.99$ ,  $AGFI = 0.990$ ,  $CN = 3653.100$  ตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งแสดงถึงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จึงสรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ หรือพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ได้ร้อยละ 95.90 ( $R^2 = 0.959$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังปรากฏผลการวิจัยที่ค้นพบ “รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ตามผังมโนทัศน์ ดังแผนภาพที่ 15



แผนภาพที่ 15 ปัจจัยโน้ตชนข้อเสนอรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากแผนภาพที่ 15 ปัจจัยโน้ตชนข้อเสนอรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการในการส่งเสริมและพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้นเทศบาลตำบลควรดำเนินการตามผลการวิจัยที่ค้นพบ คือ “รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”

1.2. ปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่

ประเด็นปัญหาสาธารณะ (Public Issue) จำนวนมากที่รัฐบาลให้ความสนใจถึงขั้นที่นำประเด็นเข้าสู่วาระทางนโยบาย (Agenda-Setting) หรือกระทั่งมีการตัดสินใจทางนโยบาย (Policy Decision-Making) ออกมาเป็นรูปธรรม เช่น กฎหมาย นโยบายสาธารณะ บริการสาธารณะ เป็นต้น แต่จะพบได้ว่าสิ่งเหล่านี้จำนวนมากยังคงเป็นเพียงรูปธรรมหรือเป็นเพียงตัวหนังสือในกระดาษ การนำไปปฏิบัติหรือปรับใช้จริงยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะหรือดำเนินนโยบายไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีหรือตามที่คาดหวังไว้ โดยอาจแบ่งหัวข้อที่จะต้องได้รับการพัฒนาในระยะต่อไปออกเป็น 4 ประเด็นหลักดังนี้

1.2.1 ปัญหาด้านการขาดการประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยราชการ คือ เทศบาลตำบลและหน่วยราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะทำงานโดยไม่ประสานงานกัน จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการถ่ายโอนภารกิจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.2 ปัญหาด้านความซ้ำซ้อนในการแบ่งหน้าที่ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะในพื้นที่ คือ ความซ้ำซ้อนของภารกิจระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่เดียวกัน ส่งผลต่อความรับผิดชอบ และความโปร่งใส ในการดำเนินงานของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การกำหนดหน้าที่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดขนาดและประเภทของภารกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการระหว่างท้องถิ่นประเภทต่างๆ หากมีการกำหนดภารกิจหน้าที่ดำเนินการแล้วเสร็จก็จะส่งผลให้เกิดการบูรณาการแผนงานในระดับต่างๆ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และลดปัญหาความซ้ำซ้อนลงไปได้

1.2.3 ปัญหาด้านหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะเดิมพยายามสร้างงานใหม่ให้ตนเอง คือ ในปัจจุบันหน่วยงานราชการหลายแห่งได้ปรับตนเองไปทำหน้าที่สร้างงานขึ้นมาเพิ่มเติม และมอบนโยบายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับไปดำเนินงาน ทั้งที่ภารกิจหน้าที่เดิมนั้นยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน เป็นผลให้การประเมินการดำเนินงานถ่ายโอนภารกิจของท้องถิ่นอยู่ในระดับความก้าวหน้าไม่มากนัก

1.2.4 ปัญหาด้านการทับซ้อนของภารกิจหน้าที่ระหว่างหน่วยราชการ คือ การให้บริการสาธารณะของส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น มีการทับซ้อนหน้าที่และงบประมาณ

อยู่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ อีกทั้งยังทำให้เกิดความ สับสนของผู้รับบริการ

1.2.5 ปัญหาด้านการติดขัดด้านกฎหมายในการปฏิบัติงาน คือ ภารกิจ ต่างๆ ที่ต้องทำ และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ภารกิจเหล่านี้โดยมากไม่สามารถดำเนินการ โดยอิสระ เนื่องจากการให้บริการสาธารณะในงานหลายประเภทจะต้องอยู่ภายใต้กรอบ กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ พ.ร.บ.ผังเมือง พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ร.บ.สาธารณสุขปโภค เป็นต้น ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ

1.3. อุปสรรคขัดขวางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่

1.3.1 อุปสรรคด้านโครงสร้างและความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการ

1) ในความพยายามเพื่อจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นของไทยให้ เป็นโครงสร้างแบบสองชั้นนั้น กล่าวคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับบน (Upper Level) หรือระดับส่วนที่ต้องทำภารกิจครอบคลุมทั้งจังหวัด หรือภาพรวมที่จะดำเนินการกิจทั้งจังหวัด ซึ่งก็ได้แก่ อบจ. และระดับส่วนย่อยหรือระดับล่าง (Lower Level) อันได้แก่ อบต.และเทศบาล แม้จะเป็นหลักการที่ดีที่จะช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชนก็ตาม แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น ก็คือ การขาดกลไกในการประสานเชื่อมโยงองค์กร ปกครองท้องถิ่นในทั้ง 2 ระดับ ที่มีประสิทธิภาพทำให้การประสานและเชื่อมโยงแผนการ พัฒนาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับไม่เกิดขึ้นนอกจากนั้น การเชื่อมโยงและ ประสานแผนพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการส่วนภูมิภาคก็ยังไม่ได้ เท่าที่ควรด้วยเช่นกัน

1.3.2 อุปสรรคด้านการถ่ายโอนและการจัดการกิจการหน้าที่ของเทศบาลตำบล

1) การติดขัดด้านกฎหมายในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ภารกิจต่างๆ ที่ต้องทำ และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ภารกิจเหล่านี้โดยมากไม่สามารถดำเนินการ โดยอิสระ เนื่องจากการให้บริการสาธารณะในงานหลายประเภทจะต้องอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง อาทิ พ.ร.บ.ผังเมือง พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ร.บ.สาธารณสุขปโภค เป็นต้นส่งผลให้เกิด ความล่าช้าในการดำเนินการ

2) อัตรากำลังของเทศบาลตำบลจำนวนบุคลากรมีอยู่อย่างจำกัด กล่าวได้ว่า เมื่อจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมการให้บริการเพื่อรองรับประชาชนในพื้นที่ ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการจัดทำบริการสาธารณะ

3) ความเพียงพอของรายได้เพื่อรองรับการให้บริการสาธารณะ กล่าวคือ ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจในศักยภาพและขีดความสามารถของเทศบาลตำบลในการจัดทำภารกิจภายใต้การบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลเอง ดังนั้น การถ่ายโอนภารกิจหน้าที่จึงจำเป็นต้องดำเนินการไปพร้อมกันกับการมอบอำนาจในการบริหารจัดการรายได้ อาทิ การเพิ่มประเภทภาษี ค่าธรรมเนียม ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเพื่อแก้ไขปัญหารายได้ที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการสาธารณะ

4) เทศบาลตำบลมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะเดิมแต่พยายามสร้างงานใหม่ให้ตนเอง กล่าวคือ ในปัจจุบันเทศบาลตำบลหลายแห่งได้ปรับตนเองไปทำหน้าที่สร้างงานขึ้นมาเพิ่มเติม จากการมอบนโยบายให้เทศบาลตำบลต้องรับไปดำเนินงาน ทั้งที่ภารกิจหน้าที่เดิมนั้นยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน เป็นผลให้การประเมินการดำเนินงานถ่ายโอนภารกิจของท้องถิ่นอยู่ในระดับความก้าวหน้าไม่มากนัก

### 1.3.3 อุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหารทางการคลัง

1) ความอิสระทางการคลังด้านการกำหนดรายได้ แม้ว่ากฎหมายจะช่วยเพิ่มสัดส่วนรายได้ให้แก่เทศบาลตำบล แต่ทว่าเทศบาลตำบลก็ยังคงไม่มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่ได้โดยสมบูรณ์

2) ระบบการบริหารบุคลากร บุคลากรที่รับผิดชอบหน้าที่บริหารงบประมาณและดูแลระบบการคลังและภาษีของท้องถิ่นก็ยังคงมีไม่เพียงพอ การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นว่ามีประสิทธิภาพต่ำกว่าส่วนกลางอยู่เสมอ ทำให้เทศบาลตำบลขาดความกระตือรือร้นในการจัดเก็บรายได้ยังขาดความกระตือรือร้นในการจัดเก็บรายได้และเพิ่มขนาดรายรับให้แก่เทศบาลตำบล

3) การขาดการเตรียมความพร้อมในการถ่ายโอนภารกิจยังส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารงบประมาณทั้งในส่วนของหน่วยงานถ่ายโอนเดิม และระบบการบริหารงบประมาณในระดับเทศบาลตำบล

### 1.3.4 อุปสรรคด้านด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

อุปสรรคในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในการให้ความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง นั้น สาเหตุสำคัญที่เป็นปัญหาตอกตอมาจนถึงปัจจุบันคือการขาดความร่วมมือจากประชาชน บางครั้งประชาชนก็รวมกลุ่ม รวมพลังกันต่อต้าน ดังเช่น ในช่วงปี พ.ศ. 2541-2542 การรวมกลุ่มคัดค้านต่อต้านการวางท่อก๊าซจากมาเลเซียซึ่งรัฐบาลมีแผนนโยบายที่จัดซื้อจากประเทศมาเลเซียซึ่งทำให้รัฐบาลต้องทบทวนเส้นทางวางท่อใหม่

หรือการรวมกลุ่มพลังประชาชนคัดค้านการปิดประตูระบายน้ำเขื่อนปากมูล ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อนได้เรียกร้องให้เปิดประตูระบายน้ำ จนในที่สุดรัฐบาลต้องปรับนโยบายอนุญาตให้เปิดประตูระบายน้ำเขื่อนปากมูลตามข้อเรียกร้องของประชาชน นอกจากนี้กรณีตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน อีกประเด็นหนึ่งและจะเป็นประเด็นที่สำคัญในอนาคต คือการรวมกลุ่มพลังประชาชนของจังหวัด และอำเภอขนาดใหญ่ที่มีกำลังซื้อจำนวนมาก ได้คัดค้านนโยบายเปิดการค้าเสรีที่รัฐอนุญาตให้ห้างสรรพสินค้าข้ามชาติขนาดใหญ่เข้ามาตั้งในเขตพื้นที่ดังกล่าว ที่จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น นโยบายสาธารณะที่รัฐบาลดำเนินการ โดยที่ประชาชนมิได้มีส่วนร่วมริเริ่มโครงการ ย่อมได้รับการต่อต้าน และขาดความร่วมมือ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญฉบับ ปี พ.ศ. 2550 ต้องมีบทบัญญัติให้หน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรอื่นใดที่จะดำเนินการ โครงการในท้องถิ่นของประเทศไทย หากเป็นโครงการที่จะก่อให้เกิดโทษ หรือมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โครงการนั้นจะต้องได้รับความยินยอมจากประชาชนในพื้นที่ก่อนเสมอ

1.4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่

1.4.1 แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 10 ปัจจัย ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยนำมาสร้างข้อเสนอแนวทางเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

#### 1) แนวทางเชิงนโยบาย (Policy)

1.1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม : มุ่งสร้างบทบาทของประชาสังคมใหม่ในการรวมกลุ่มเป็นขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีการประสานเครือข่ายเป็นอย่างดี ตระหนักถึงขอบเขตของการเรียกร้อง และไม่ใช้ความรุนแรงทางการเมือง

1.2) ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน : กำหนดนโยบายพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1.3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ : วางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัดผูกพันติดตามมา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้าง โอกาส และสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียเงินเปลืองและเปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น

1.4) ยุทธศาสตร์การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน: ส่งเสริมให้เทศบาลตำบลทบพวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐ ภาคส่วนอื่น และภาคประชาชน

1.5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย : พัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของเทศบาลตำบลคู่อ้อการแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็วปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

1.6) ยุทธศาสตร์การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ : ส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเองเพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาลตำบลกับพรรคการเมือง ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่



หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1.7) การเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้เป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้ตามให้มีประสิทธิภาพ เข้าใจบทบาทของตนเอง และพร้อมสร้างการเปลี่ยนแปลง ด้วยนวัตกรรมใหม่ให้แก่องค์กรและบุคคลอื่นในองค์กรได้ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในองค์กรเพื่อการพัฒนาศักยภาพไปสู่ระดับการแข่งขันในเวทีโลก และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การสร้างวิธีการการพัฒนาผู้ร่วมงานแต่ละคน ให้มีความเติบโตเป็นองค์กรที่มีสุขภาพะ มีขีดความสามารถสูง การทำงานทันสมัย คล่องตัว

## 2) แนวทางเชิงปฏิบัติการ (Implementation)

2.1) กลยุทธ์ยกระดับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ จากเดิมที่เน้นบทบาทของรัฐในการเป็นตัวนำทำกิจกรรมสาธารณะมาเป็นรัฐควบบทบาทของตนเองลง ให้ประชาสังคมมีบทบาทมากขึ้นในการช่วยเหลือตนเองและคอยควบคุมกำกับรัฐ ถ้าประชาสังคมโดยประชาชนยังไม่พร้อม ก็ให้องค์กรพัฒนาเอกชนเป็นที่เล็งประชาสังคมไปก่อน และส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อพัฒนาตนเองบนพื้นฐานของจิตสำนึกสาธารณะและผลประโยชน์ส่วนรวม

2.2) กลยุทธ์พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ระยะสั้น(ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m – Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภทโดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ กลยุทธ์การกำหนดคนนโยบายสาธารณะ คือ กำหนดคนนโยบายยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการ

แข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการงาน หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ กลยุทธ์เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ คือ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงาน และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยตรงมากขึ้น

2.3) กลยุทธ์บริหารสินทรัพย์ของภาครัฐอย่างครบวงจรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่า และสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงของภาครัฐ ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด วางระบบการบริหารสินทรัพย์อย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการสินทรัพย์และการให้บริการ และให้ครอบคลุมทั้งวงจรของสินทรัพย์ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายที่ผูกมัดผูกพันตามมา การจัดหา การใช้และซ่อมบำรุง การจำหน่ายและ/หรือการทดแทนสินทรัพย์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ลดความสูญเสียนเปลืองและเปล่าประโยชน์ และทำให้การใช้สินทรัพย์มีประสิทธิภาพสูงสุด ทบทวนกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถบริหารสินทรัพย์อย่างครบวงจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ (Enterprise Resource Planning : ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการองค์การ โดยรวม และการลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

2.4) กลยุทธ์ทบทวนบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐให้เหมาะสม ถ่ายโอนภารกิจงาน และกิจกรรมที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องปฏิบัติเองให้ภาคส่วนต่าง ๆ ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ ส่งเสริมให้ส่วนราชการทบทวนบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ รวมทั้งสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ วางระบบการบริการสาธารณะ

ทางเลือก (Alternative Service Delivery) ตลอดจนพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการถ่ายโอนภารกิจของภาครัฐให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสมกับขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ และศักยภาพของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เข้ามาดำเนินการแทนภาครัฐ กลยุทธ์ส่งเสริมการบริหารราชการระบบเปิดและการสร้างเครือข่าย คือ เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ

โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกันดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

2.5) กลยุทธ์พัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนและผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริงและทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศชน โครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service : G-Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่ายทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กลยุทธ์พัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ คือ วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

## 2.6) กลยุทธ์ออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารงานแบบ

บูรณาการ ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ การออกแบบ โครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่รูปแบบพิเศษ กลยุทธ์ปรับปรุงความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น คือ พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลักเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน มีการรวมกลุ่มกันจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบสหการหรือการร่วมมือกัน โดยทำเป็นบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาดในการจัดบริการสาธารณะ โดยเฉพาะในท้องถิ่นที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีสภาพปัญหาที่ทำให้ต้องดำเนินงานร่วมกัน กลยุทธ์ปรับปรุงความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลกับพรรคการเมือง ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ พัฒนากลไกหรือเครื่องมือในการสนับสนุนให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่ ระหว่างราชการส่วนท้องถิ่นกับพรรคการเมือง

## 2.7) กลยุทธ์พัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ระยะสั้น (ดำเนินการ

ภายใน 1 - 3 ปี) คือ การเพิ่มขีดความสามารถของผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยพัฒนาบทบาทใหม่ของผู้บริหารให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ ข้าราชการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสีย ในเทศบาลตำบลเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ของหน่วยงาน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง กระตุ้น เร่งเร้า และสื่อสารให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ

1.4.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่

จากการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีสภาพปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นหลัก คือ 1) ปัญหาด้านการขาดการประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยราชการ 2) ปัญหาด้านความซ้ำซ้อนในการแบ่งหน้าที่ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะในพื้นที่ 3) ปัญหาด้านหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะเดิมพยายามสร้างงานใหม่ให้ตนเอง 4) ปัญหาด้านการทับซ้อนของภารกิจหน้าที่ระหว่างหน่วยราชการ และ 5) ปัญหาด้านการติดขัดด้านกฎหมายในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัย

มีข้อเสนอเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

### 1) แนวทางเชิงนโยบาย (Policy)

1.1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ และมีการบูรณาการในเชิงแผนงาน

1.2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่เกื้อหนุนต่อการขยายบทบาทและรูปแบบการดำเนินการกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความชัดเจน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีระบบความรับผิดชอบ

1.4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดระบบบริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจน เพื่อสร้างความรู้สึกรับรู้ของความเป็นเจ้าของงานทั้งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนภายในชุมชนท้องถิ่น

### 2) แนวทางเชิงปฏิบัติการ (Implementation)

2.1) กลยุทธ์ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1-3 ปี) การจัดกลุ่มภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสียใหม่เพื่อให้เกิดบูรณาการในเชิงแผนงานระดับพื้นที่ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ และมีการบูรณาการในเชิงแผนงาน

2.2) กลยุทธ์ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1-3 ปี) มุ่งเน้นการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ รวมถึงแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนกระบวนการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ให้มีความสอดคล้องพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 เพื่อก่อเกิดผลในทางปฏิบัติ ดำเนินไปอย่างเป็นระบบระเบียบโดยแท้จริง

2.3) กลยุทธ์ระยะปานกลาง (ดำเนินการภายใน 4-6 ปี) มุ่งจัดระบบและรูปแบบในการดำเนินการกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมผ่านการปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายและจัดทำมาตรฐานการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาท รวมถึงศึกษาการขยายบทบาทของท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับบทบาทของส่วนราชการอื่นๆ ทั้งในระดับชาติ และระดับภูมิภาค

2.4) กลยุทธ์ระยะยาว (ดำเนินการภายใน 7-10 ปี) มุ่งยกระดับสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำภารกิจหน้าที่ให้สามารถเป็นไปอย่างรับผิดชอบ ต่อประชาชน โดยวางกรอบทางกฎหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึงพัฒนา ศักยภาพเพื่อรองรับภารกิจใหม่ๆ โดยจัดระบบ “การมอบหมายงาน” ใน 2 รูปแบบ คือภารกิจ หน้าที่ที่ “กำหนด” และ “มอบหมาย” ขึ้นเพื่อให้เกิดความชัดเจน เพื่อยก ระดับความสำคัญและการพัฒนาไปสู่ความเป็นสถาบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4.3 แนวทางการจัด/หลบหลีกอุปสรรคการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่

จากการศึกษาอุปสรรคขัดขวางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีอุปสรรคขัดขวางการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลที่ต้องได้รับการจัด/หลบหลีกอุปสรรค แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ 1) โครงสร้าง และความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการ 2) โครงสร้างการบริหารทางการคลัง และ 3) อุปสรรคด้านด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยมีข้อเสนอเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการในการจัด/หลบหลีกอุปสรรคการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

#### 1) แนวทางเชิงนโยบาย (Policy)

##### 1.1) ยุทธศาสตร์การแก้ไขปรับปรุงการจัด โครงสร้างของเทศบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การปรับปรุงโครงสร้างภายในเพื่อพัฒนา ศักยภาพของสภาท้องถิ่น และเกื้อหนุนต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมศักยภาพเทศบาลตำบลขนาดเล็ก ในการดำเนินภารกิจหน้าที่ และการปรับ โครงสร้าง ไปสู่การจัดตั้งเทศบาลตำบลขนาดใหญ่ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์เพื่อการปรับ โครงสร้างและรูปแบบของ เทศบาลตำบล ไปสู่โครงสร้างและรูปแบบใหม่ๆ ได้อย่างยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสภาพความ เปลี่ยนแปลงในเชิงภารกิจหน้าที่ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคม

##### 1.2) ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ระบบการจัดสรรรายได้จะต้องก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการจัดหารายได้ของเทศบาลตำบล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มความเป็นอิสระทางการคลังแก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการลดการพึ่งพิงทางด้านรายได้จากการถ่ายโอนเงินงบประมาณ  
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารการคลังโดยการใช้ระบบ  
บัญชีและระบบงบประมาณให้เกิดความสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐเพื่อเป็นเครื่องมือ  
ในการกำกับดูแลและการประเมินผลงานแบบ Post Auditing ต่อการทำหน้าที่

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดสรรรายได้ให้แก่  
เทศบาลตำบลโดยคำนึงถึงหลักความเท่าเทียมและหลักความเป็นธรรมระหว่างองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาความมีวินัยทางการเงินการคลัง (Fiscal  
Discipline) ในการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบล

### 1.3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเพิ่มกลไก รายละเอียดของรูปแบบ  
การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การทบทวนปรับปรุงแก้ไขระเบียบ  
กฎหมาย แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการ  
ปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การสร้างมีส่วนร่วมที่ก่อให้เกิดความเป็น  
พลเมืองเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่แท้จริงทั้งรูปแบบและเนื้อหา

### 2) แนวทางเชิงปฏิบัติการ (Implementation)

2.1) กลยุทธ์ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) โดยการปรับ  
ปรุงโครงสร้างภายในของเทศบาลตำบล ผ่านมาตรการทางด้านกฎหมาย เพื่อพัฒนาศักยภาพ  
ของสภาท้องถิ่นและเกื้อหนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน สร้างแนวทางปฏิบัติให้เทศบาล  
ตำบลทุกรูปแบบแต่งตั้งตัวแทนประชาชนเป็นกรรมาธิการวิสามัญให้มากขึ้น และการสร้าง  
สถาบันเพื่อทำหน้าที่สร้างความพร้อมของประชาชนในการเข้าไปมีส่วนร่วมและตรวจสอบ

2.2) กลยุทธ์ด้านพัฒนาประสิทธิภาพในระบบการจัดสรรรายได้ ระยะ  
สั้น (ดำเนินการภายใน 1- 3 ปี) คือ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารระบบ  
การเงินการคลังของเทศบาลตำบล และพัฒนาฐานข้อมูลและบุคลากรในการบริหารระบบ  
สารสนเทศทางด้านการเงินการคลัง กลยุทธ์ขยายฐานรายได้ใหม่ๆ ระยะปานกลาง คือ การ  
พิจารณากำหนดข้อบัญญัติทางกฎหมายที่เกื้อหนุนให้เทศบาลตำบลสามารถใช้อำนาจกำหนด  
รายการและจัดเก็บภาษีใหม่ ๆ ได้ กลยุทธ์ด้านการพัฒนาระบบบัญชีและระบบงบประมาณ

ระยะปานกลาง คือ การพัฒนาระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงาน และกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมและความเป็นธรรมระหว่างชุมชนท้องถิ่น ระยะสั้น คือ สนับสนุนบทบาทของคลังจังหวัดในฐานะพี่เลี้ยงทางการคลัง

2.3) กลยุทธ์ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1-3 ปี) คือ จัดทำคู่มือการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การสร้างหลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าไปมีส่วนร่วมในเทศบาลตำบล และกลยุทธ์ระยะยาว (ดำเนินการภายใน 7-10 ปี) คือ สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public-Private Partnership: PPP) และภาคประชาสังคม โดยอุดหนุนงบประมาณให้แก่องค์กรพัฒนาในพื้นที่ (NGOs, NPOs) เพื่อจัดทำทำบริการสาธารณะ

1.4.4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากผลการศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และอุปสรรคขัดขวางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ผู้วิจัยสามารถแปลงข้อเสนอสู่การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ดังนี้

#### 1) แนวทางเชิงนโยบาย (Policy)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยกระบวนการการกำหนดแนวนโยบายในรูปแบบยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม นำมาสู่การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ โดยมีการวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ นอกจากนี้ยังจะต้องมีการพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพื่อการพัฒนากระบวนการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ และมีการบูรณาการในเชิงแผนงาน การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เกื้อหนุนต่อการขยายบทบาทและรูปแบบการดำเนินการกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้เกิดความชัดเจน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีระบบ



ความรับผิดชอบ ทำให้การจัดระบบบริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจนเพื่อสร้างความรู้สึกรับ  
 ของความเป็นเจ้าของงานทั้งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนภายใน  
 ชุมชนท้องถิ่น และจะค้นหาแนวทางการจัด/หลบหลีกอุปสรรคการให้บริการสาธารณะของ  
 เทศบาลตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ การแก้ไขปรับปรุงการจัด  
 โครงสร้างของเทศบาลตำบล การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง และการการ  
 พัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

## 2) แนวทางเชิงปฏิบัติการ (Implementation)

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายขององค์การ  
 ภาครัฐ คือ ความกินดี อยู๋ดี มีสุขของประชาชน จะต้องอาศัยการขับเคลื่อนโดยบุคลากร  
 และแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกการ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์เพื่อนำนโยบายไปสู่  
 การปฏิบัติจึงต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบล เริ่มต้นด้วย  
 กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ระยะสั้น ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี คือ ยกระดับการปรับปรุง  
 ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยการ  
 บริหารสินทรัพย์ของภาครัฐอย่างครบวงจรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่า และสะท้อนต้นทุนที่  
 แท้จริงของภาครัฐ มีการทบทวนบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐให้  
 เหมาะสม ถ้ายโอนภารกิจงาน และกิจกรรมที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องปฏิบัติเองให้ภาคส่วนต่าง ๆ  
 ซึ่งจะส่งผลต่อพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง และมีการออกแบบและพัฒนา  
 ระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ

นอกจากนี้ยังจะต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาการ  
 ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ระยะสั้นเพื่อดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี คือ มุ่งเน้นการ  
 ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ รวมถึงแผนปฏิบัติการ ผ่านการปรับปรุง  
 มาตรการทางกฎหมายและจัดทำมาตรฐานการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความชัดเจนใน  
 บทบาท และมุ่งยกระดับสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำภารกิจหน้าที่  
 ให้สามารถเป็นไปอย่างรับผิดชอบต่อประชาชน โดยวางกรอบทางกฎหมายให้ประชาชนมีสว  
 วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึงการพัฒนาแนวทางการจัด/หลบหลีกอุปสรรคการให้บริการ  
 สาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ กลยุทธ์ระยะ  
 สั้น ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี คือ การปรับปรุงโครงสร้างภายในของเทศบาลตำบล การพัฒนา  
 ประสิทธิภาพในระบบการจัดสรรรายได้ และจัดทำคู่มือการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

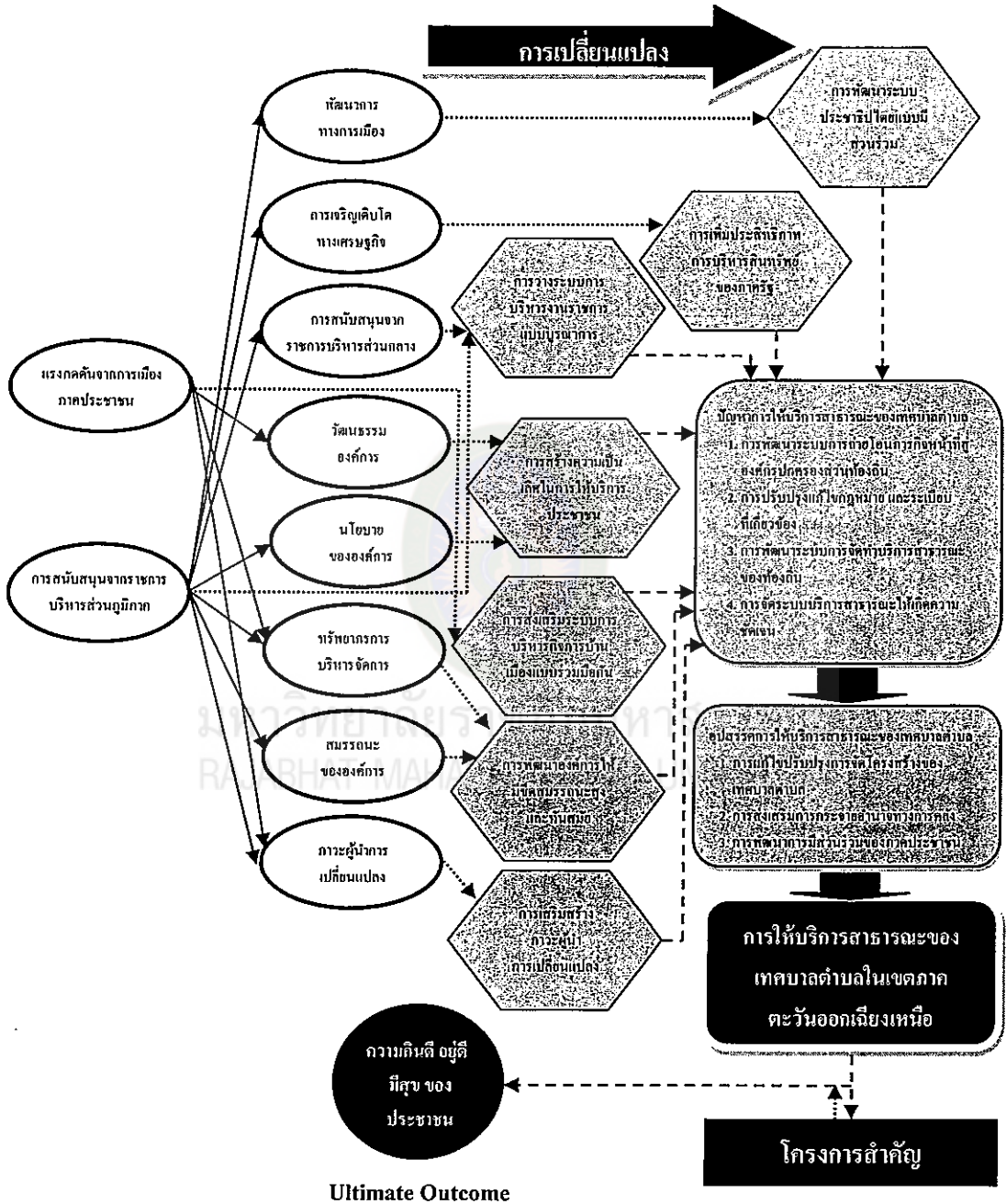
ดังนั้น ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปรากฏข้อค้นพบตามแนวทางการพัฒนาการ  
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังแผนภาพที่ 16



แผนภาพที่ 16 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ (พงศัศณัฎติกาลุจน์ พรหมนิล. 2558)

1.5 รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวทางการพัฒนาเชิงนโยบาย (Policy) และเชิงปฏิบัติการ (Implementation) ทั้งหมด นำมาเขียนเป็นแผนภาพรูปแบบได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 17 มังมโนทัศน์ข้อเสนอรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากแผนภาพที่ 17 อธิบายได้ว่ารูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย การเพิ่มแรงกดดันทางการเมือง จากภาคประชาชน และการเพิ่มการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งทั้งสองประการมุ่งเน้นการส่งเสริมและผลักดันในเรื่อง พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทาง เศรษฐกิจ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์การ ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัย กระบวนการการกำหนดแผน นโยบายในรูปแบบยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เรียกว่า แนวทางเชิง นโยบาย (Policy) คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การสร้าง ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน การพัฒนาองค์การให้มีขีด สมรรถนะสูงและทันสมัย การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ และการ เสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาเหล่านี้จะสามารถพัฒนาแนว ทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น และการจัดระบบ บริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจน และสามารถพัฒนาแนวทางการหลบหลีกอุปสรรคการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล คือ การแก้ไขปรับปรุงการจัด โครงสร้างของเทศบาล ตำบล การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง และการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาค ประชาชน เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการสาธารณะมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ (Output) ที่พึงประสงค์ คือ แผนนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล และมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์การ ภาครัฐซึ่งเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จระดับประเทศ (Ultimate Outcome) คือ ความกินดี อยูดี มีสุข ของประชาชนต่อไป

## 2. การยืนยันรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบจำลอง ในการพิจารณาเพื่อสร้างข้อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาการ ให้บริการสาธารณะ และทำการรวบรวมแนวทางพัฒนาเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการรวม เรียกว่า “ผังโมทัศน์ข้อเสนอรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” หลังจากนั้นจึงทำการยืนยันรูปแบบด้วยวิธีการยืนยันจาก

ผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) จำนวน 24 คน ประเมินผล ตรวจสอบ และยืนยันรูปแบบการ พัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ แบบสอบถามตามเทคนิคเดลฟาย (The Delphi Technique) และวนซ้ำจนได้ผลสรุปจาก ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน (สุวิมล ว่องวานิช. 2548 : 24) ซึ่งจะพิจารณา ผลจากค่ามัธยฐาน ฐานนิยม หรือพิสัยระหว่าง ควอไทล์ หรือค่า IR (Interquartile Range) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) จึงมีการ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รวมจำนวน 3 รอบ เป็นแบบสอบถามปลายปิดใน ลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น 3 กรณี ซึ่งจะคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตรวจสอบ	ระดับการยอมรับ
1. ค่ามัธยฐาน (Median : Md)	ไม่ต่ำกว่า 3.50
2. ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม ( Md-Mo )	ไม่เกิน 1.00
3. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IR)	ไม่เกิน 1.50

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน และแปลความหมายระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน และความหมายไว้ ดังนี้ (Best. 1970 : 325 ; อ้างถึงใน ศุภกร ประทุมถิ่น. 2551 : 94)

1. ค่ามัธยฐาน (Median : Md) การแปลความหมายของค่ามัธยฐาน (Best. 1970 : 325 ; อ้างถึงใน ศุภกร ประทุมถิ่น. 2551 : 94)

4.21 – 5.00 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด

3.41 – 4.20 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันมาก

2.61 – 3.40 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันปานกลาง

1.81 – 2.60 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันน้อย

1.00 – 1.80 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันน้อยที่สุด

2. ค่าฐานนิยม (Mode : Mo)

2.1 โดยการเลือกจากความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากันในแต่ละ

ข้อความ

2.2 ระดับความถี่สูงสุดหลายค่าเท่ากัน จะถือเอาค่ากลางระหว่างคะแนนนั้น

3. ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับค่าฐานนิยม (|Md-Mo) เป็นค่าที่แสดงความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งกำหนดว่าต้องมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.00 จึงจะถือว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IR) เป็นค่าที่ใช้พิจารณาความกระจายของความคิดเห็น หากข้อความใดมีค่าพิสัยกว้างแสดงว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก และถ้าข้อความใดมีค่าพิสัยแคบจะแสดงถึงความสอดคล้องกันของความคิดเห็น ซึ่งอาจนำข้อความนั้นมาเป็นข้อสรุปของการวิจัยได้ (ศิริพร ทวนะสกล. 2552)

การแปลความหมายของค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่ามากกว่า 1.50 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน

ผลการยืนยันรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลด้วยวิธีการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) ตามเทคนิคเดลฟาย (The Delphi Technique) โดยผู้เชี่ยวชาญได้ลงความเห็นสรุปผลประเมินเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ผลการยืนยันรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญต่อรูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

รายการประเมิน	Md	Mo	( Md-Mo)	IR	ระดับความคิดเห็น	ทิศทาง
1.การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม	4.75	5.00	-0.25	0.44	มากที่สุด	สอดคล้อง
2.การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน	4.54	4.75	-0.21	0.25	มากที่สุด	สอดคล้อง
3.การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ	4.50	4.43	0.07	0.29	มากที่สุด	สอดคล้อง
4.การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน	4.33	4.33	0.00	0.39	มากที่สุด	สอดคล้อง
5.การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงและทันสมัย	4.60	4.60	0.00	0.07	มากที่สุด	สอดคล้อง

รายการประเมิน	Md	Mo	( Md-Mo )	IR	ระดับ ความ คิดเห็น	ทิศทาง
6.การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ	4.30	4.30	0.00	0.20	มากที่สุด	สอดคล้อง
7.การเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.62	3.50	0.12	0.25	มากที่สุด	สอดคล้อง
8.การพัฒนากระบวนการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2.00	2.00	0.00	0.33	น้อย	สอดคล้อง
9.การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.50	4.50	0.00	0.50	มากที่สุด	สอดคล้อง
10.การพัฒนากระบวนการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น	4.50	4.50	0.00	0.50	มากที่สุด	สอดคล้อง
11.การจัดระบบบริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจน	4.33	4.33	0.00	0.33	มากที่สุด	สอดคล้อง
12.การแก้ไขปรับปรุงการจัดโครงสร้างของเทศบาลตำบล	2.12	2.25	-0.13	0.25	น้อย	สอดคล้อง
13.การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง	4.57	4.57	0.00	0.11	มากที่สุด	สอดคล้อง
14. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน	4.57	4.57	0.00	0.14	มากที่สุด	สอดคล้อง
รวม	4.32	4.34	-0.02	0.11	มากที่สุด	สอดคล้อง

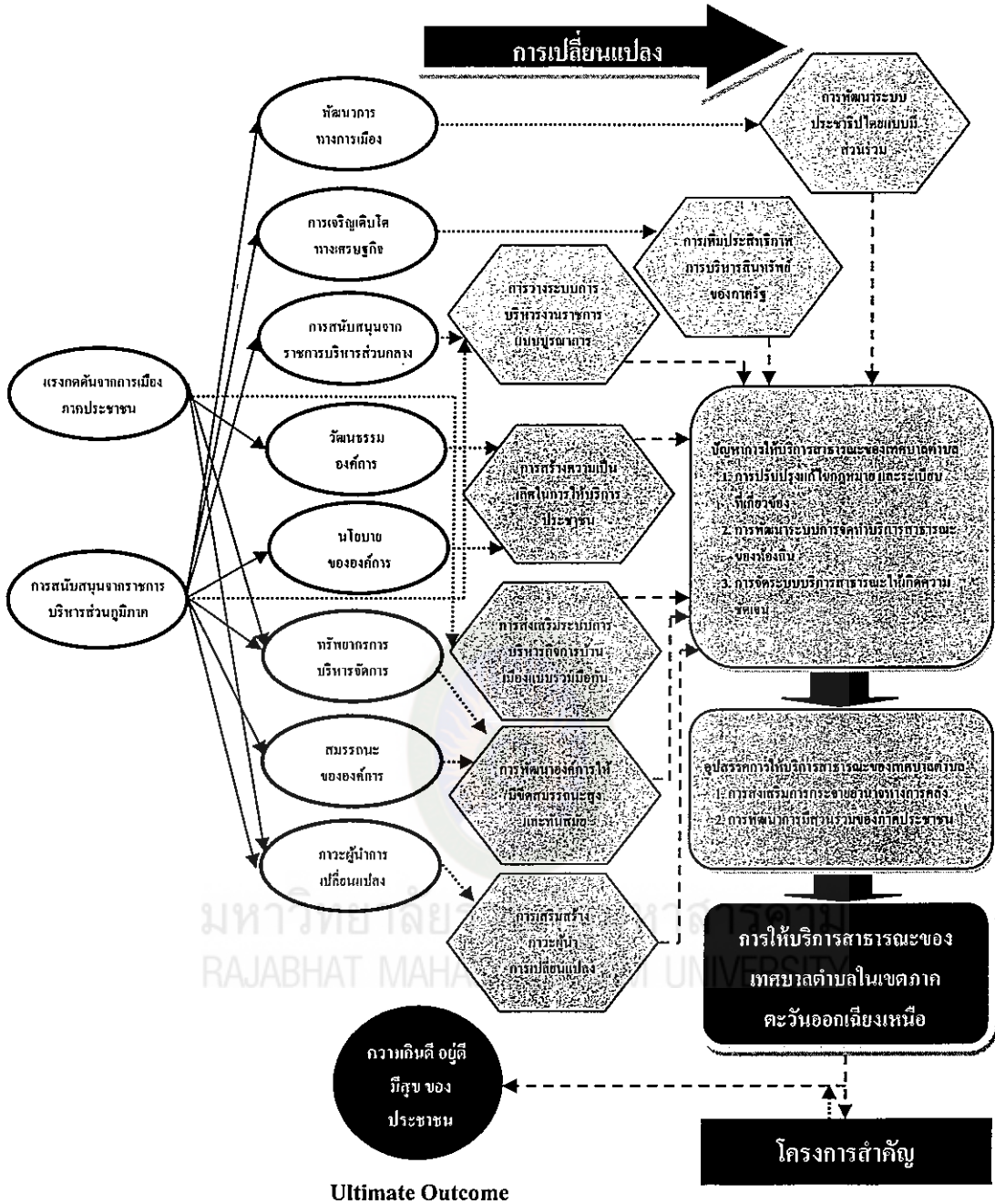
จากตารางที่ 42 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเป็นข้อความที่เหมาะสมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md=4.32, (|Md-Mo|) = -0.02, IR = 0.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน จำนวน 14 ด้าน โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นข้อความที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด 12 ด้าน เรียงลำดับค่ามัธยฐานจากมากไปน้อย ได้แก่ การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Md=4.75, (|Md-Mo|) = -0.25, IR = 0.44) การเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Md=4.62, (|Md-Mo|) = 0.12, IR = 0.25) การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Md=4.60, (|Md-Mo|) = 0.00, IR = 0.07) การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง (Md=4.57, (|Md-Mo|) = 0.00, IR = 0.11) การพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (Md=4.57, (|Md-Mo|) = 0.00, IR = 0.14) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Md=4.54, (|Md-Mo|) = -0.21, IR = 0.25) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ (Md=4.50, (|Md-Mo|) = 0.07, IR = 0.29) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Md=4.50, (|Md-Mo|) = 0.00, IR = 0.50) การพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น (Md=4.50, (|Md-Mo|) = 0.00, IR = 0.50) การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน (Md=4.33, (|Md-Mo|) = 0.00, IR = 0.39) การจัดระบบ

บริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจน ( $Md=4.33$ ,  $(|Md-Mo|) = 0.00$ ,  $IR = 0.33$ ) การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ ( $Md=4.30$ ,  $(|Md-Mo|) = 0.00$ ,  $IR = 0.20$ ) และมีความคิดเห็นว่าเป็นข้อความที่เหมาะสมในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ การแก้ไขปรับปรุงการจัดโครงสร้างของเทศบาลตำบล ( $Md=2.12$ ,  $(|Md-Mo|) = -0.13$ ,  $IR = 0.25$ ) และการพัฒนาระบบการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ( $Md=2.00$ ,  $(|Md-Mo|) = 0.00$ ,  $IR = 0.33$ ) ตามลำดับ

ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม ( $|Md-Mo|$ ) มีค่าเท่ากับ 0.00 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ระดับการยอมรับไม่เกิน 1.00 จึงจะถือว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พัฒนาขึ้นเป็นที่ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญทุกคน

ผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยนำผลการยืนยันรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) ตามเทคนิคเดลฟาย (The Delphi Technique) ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน จำนวน 14 ด้าน โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นข้อความที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 12 ด้าน มาเขียนเป็นแผนภาพรูปแบบการพัฒนาได้ ดังนี้





แผนภาพที่ 18 รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Phongthanatkan's Model)

จากแผนภาพที่ 18 สรุปได้ว่า รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย การเพิ่มแรงกดดันทางการเมืองจากภาคประชาชน และการเพิ่มการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งทั้งสอง

ประการมุ่งเน้นการส่งเสริมและผลักดันในเรื่อง พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง วัฒนธรรมองค์การ นโยบายขององค์การ ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ในการ “สร้างความกินดี อยู่ดี มีสุข ของประชาชน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้เป็น 12 ประเด็น คือ การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย การเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น การจัดระบบบริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจน การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง และการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

การวิจัยเรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านการศึกษาและสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านการเมืองการบริหาร ( $\bar{X} = 3.34$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 3.32$ ) ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี ( $\bar{X} = 3.30$ ) และด้านการพัฒนาสังคม ( $\bar{X} = 3.27$ ) ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ จัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.55$ ) มีการรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บริหารรับทราบ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และมีการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันจัดการส่งเสริมงานบริการด้านสาธารณสุข (  $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการจัดทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่นของถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลครบทุกเส้นทาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) มีแผน

การตรวจสอบถนนประจำปี ( $\bar{X} = 3.37$ ) และเส้นทางคมนาคมภายในตำบลมีความสะดวกปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ

1.2 ด้านเศรษฐกิจ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการวางแผนด้านการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพ ( $\bar{X} = 3.55$ ) มีการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายและสนับสนุนตามที่อยู่ประกอบการร้องขอ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านค้าใช้แรงงานซึ่งมีอยู่ในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องฝึกอบรมให้ความรู้พัฒนาฝีมือแรงงานในการประกอบอาชีพของประชาชน ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.36$ ) และมีการอุดหนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพ ( $\bar{X} = 3.26$ ) ตามลำดับ

1.3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอันตราย ( $\bar{X} = 3.66$ ) มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอินทรีย์ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และมีการจัดการน้ำเสียครัวเรือนอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม ( $\bar{X} = 3.55$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.40$ ) มีโครงการ กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะในเทศบาล ( $\bar{X} = 3.39$ ) และมีการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.27$ ) ตามลำดับ

1.4 ด้านการศึกษาและสาธารณสุข การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ( $\bar{X} = 3.66$ ) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และมีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อยารักษาโรค เวชภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือทาง

การแพทย์ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ โรงเรียนสังกัดเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา ( $\bar{X} = 3.38$ ) และมีหน่วยบริการสาธารณสุขที่เทศบาลสนับสนุนในการดูแลสุขภาพประชาชน ( $\bar{X} = 3.37$ ) ตามลำดับ

1.5 ด้านการเมืองการบริหาร การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ฝ่ายการเมืองมีการสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.49$ ) และมีการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ( $\bar{X} = 3.45$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 10 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การจัดให้มีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของเทศบาล ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้เหมาะสมกับภาระอำนาจหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.37$ ) และมีการส่งเสริมการฝึกอบรม สัมมนา และทัศนศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรในเทศบาลตำบลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ

1.6 ด้านการพัฒนาสังคม การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ การจัดตั้งศูนย์ป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพลภายในพื้นที่เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.38$ ) การรณรงค์เพื่อต่อต้านยาเสพติด ( $\bar{X} = 3.37$ ) และการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อช่วยเหลือผู้สูง อายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี และผู้ด้อยโอกาส ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ

1.7 ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ มีการจัดกิจกรรมเข้าค่ายคุณธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 3.44$ ) และเทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนาร่วมกับหน่วยงานอื่น ( $\bar{X} = 3.42$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ข้อ

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมวัฒนธรรม และประเพณี ( $\bar{X} = 3.37$ ) มีการพัฒนาวัดหรือศาสนสถานในเขตเทศบาล ( $\bar{X} = 3.36$ ) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้วัดเป็นศูนย์กลางของประชาชน ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ประเด็น และอยู่ในระดับปานกลาง 12 ประเด็น เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X} = 3.43$ ) สมรรถนะขององค์กร ( $\bar{X} = 3.42$ ) การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ( $\bar{X} = 3.40$ ) ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.36$ ) การขยายตัวทางเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.35$ ) นโยบายขององค์กร ( $\bar{X} = 3.35$ ) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.34$ ) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ( $\bar{X} = 3.34$ ) พัฒนาการทางการเมือง ( $\bar{X} = 3.33$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $\bar{X} = 3.32$ ) ทรัพยากรการบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.32$ ) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ( $\bar{X} = 3.32$ ) และโครงสร้างองค์กร ( $\bar{X} = 3.28$ ) ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 พัฒนาการทางการเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ความขัดแย้งทางการเมืองเกิดจากกลุ่มการเมือง ( $\bar{X} = 3.66$ ) ผู้นำทางการเมืองใช้นโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการแข่งขันเพื่อการได้รับชัยชนะ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และพรรคการเมืองมีความเป็นสถาบันการเมือง ( $\bar{X} = 3.53$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายของรัฐบาล ( $\bar{X} = 3.36$ ) ความอ่อนแอของระบบประชาธิปไตย ส่งผลต่อเสถียรภาพทางการเมือง ( $\bar{X} = 3.34$ ) และผู้นำทางการเมืองนำนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ตู่ประชาชนอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.12$ ) ตามลำดับ

2.2 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีความต้องการของปัจจัยการผลิตเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.51$ ) ผลิตภัณฑ์ประชาชาติเบื้องต้นที่แท้จริง (Real Gross National Product) เพิ่มสูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.45$ ) และมีความต้องการซื้อของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการเพิ่มปริมาณของทรัพยากรการผลิต

( $\bar{X} = 3.38$ ) มีการเพิ่มคุณภาพของทรัพยากรการผลิต ( $\bar{X} = 3.37$ ) และมีผลผลิตของเศรษฐกิจโดยรวมเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ

2.3 ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการคิดค้นเทคโนโลยี การประดิษฐ์ สิ่งใหม่ในสังคม ( $\bar{X} = 3.59$ ) มีการสร้างทัศนคติและค่านิยมที่ดีในสังคม ( $\bar{X} = 3.57$ ) และมีการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม ( $\bar{X} = 3.53$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ( $\bar{X} = 3.34$ ) มีการปรับปรุงวิธีการกระจายผลผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกในสังคม ( $\bar{X} = 3.30$ ) และมีการปรับปรุงวิธีการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกในสังคม ( $\bar{X} = 3.09$ ) ตามลำดับ

2.4 การขยายตัวทางเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการวิจัยและพัฒนาเชิงวิทยาศาสตร์ให้เกิดความรู้ใหม่ สิ่งประดิษฐ์ และเทคนิคใหม่ ๆ ( $\bar{X} = 3.58$ ) การมียานพาหนะที่ทันสมัยในระบบขนส่ง ( $\bar{X} = 3.46$ ) และรัฐบาลมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการลงทุนเพื่อพัฒนาเทคนิคการผลิต ( $\bar{X} = 3.41$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การนำเอาสิ่งประดิษฐ์หรือความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการผลิต ( $\bar{X} = 3.34$ ) การนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยภายในของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.30$ ) และการมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการติดต่อ ( $\bar{X} = 3.26$ ) ตามลำดับ

2.5 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแก้ไขในปัญหาของประชาชน ( $\bar{X} = 3.60$ ) ประชาชนมีการรวมกลุ่มทางสังคมเป็นระบบตัวแทนของประชาชน ( $\bar{X} = 3.48$ ) และประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.43$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและขับเคลื่อนการพัฒนาตำบล ( $\bar{X} = 3.36$ ) ประชาชนมีการเคลื่อนไหวตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ( $\bar{X} = 3.28$ ) และประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ( $\bar{X} = 3.23$ ) ตามลำดับ

2.6 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ รัฐบาลกำหนดนโยบายมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.55$ ) รัฐบาลกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อจัดสรรรายได้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และรัฐบาลส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีกำลังและความสามารถที่จะทำงานพัฒนาร่วมประสานกับหน่วยราชการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การบริหารส่วนกลางออกกระเบียบกฎหมายที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.39$ ) รัฐบาลเร่งดำเนินการพัฒนาชนบททุกด้านพร้อมกันโดยหนักกำลังทุกส่วนราชการ ( $\bar{X} = 3.26$ ) และการมอบหมายภารกิจที่บังเกิดผลสนองนโยบายส่วนกลางในด้านต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.17$ ) ตามลำดับ

2.7 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการสนับสนุนงบประมาณให้เทศบาลตำบล ( $\bar{X} = 3.76$ ) มีการประสานงานกับท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน ( $\bar{X} = 3.43$ ) และมีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำภารกิจของรัฐไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 3.42$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการควบคุมดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตามกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 3.37$ ) และจัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนเทศบาลตำบลเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.32$ ) ตามลำดับ

2.8 วัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 3.66$ ) เน้นคุณภาพของผลงานที่ดีเยี่ยมเท่านั้น ( $\bar{X} = 3.55$ ) และเน้นการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารเสมอ ( $\bar{X} = 3.38$ ) มุ่งเน้นความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.37$ ) และมีระเบียบรองรับในการทำงานทุกเรื่อง ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ



### 2.9 นโยบายขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการจัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.66$ ) มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.55$ ) และมีการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการที่ดี ( $\bar{X} = 3.37$ ) มีการกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า ( $\bar{X} = 3.36$ ) และมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ

### 2.10 โครงสร้างองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีการติดต่อประสานงานภายในเทศบาลได้โดยตรงทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.44$ ) และผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการแต่เพียงผู้เดียว ( $\bar{X} = 3.43$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ บุคลากรมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.38$ ) มีการสั่งการ ควบคุมการปฏิบัติงาน โดยคณะผู้บริหารเทศบาล ( $\bar{X} = 3.37$ ) และบุคลากรทุกระดับมีโอกาสในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางที่มีผลต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ

### 2.11 การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ( $\bar{X} = 3.66$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติราชการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บฐานข้อมูล ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.34$ ) และมีการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.26$ ) ตามลำดับ

### 2.12 ทรัพยากรการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ( $\bar{X} = 3.67$ ) และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.56$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3

ลำดับ ได้แก่ มีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.38$ ) มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.36$ ) และมีการบริหารจัดการช่วงเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ

2.13 สมรรถนะขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เทศบาลมีการลงพื้นที่พบปะกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.60$ ) ปริมาณของบริการสาธารณะมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนประชาชน ( $\bar{X} = 3.55$ ) และมีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานและโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล ( $\bar{X} = 3.48$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.39$ ) มีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร ( $\bar{X} = 3.26$ ) และมีการจัดเก็บภาษีอากรต่างๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ได้มากกว่าประมาณรายรับ ( $\bar{X} = 3.17$ ) ตามลำดับ

2.14 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นเสมอ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรใช้ความคิด หาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเสมอ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และผู้บริหารเปิดรับความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 3.57$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีการมอบหมายการตัดสินใจภายใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิด ( $\bar{X} = 3.34$ ) มีการเน้นให้ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ( $\bar{X} = 3.12$ ) และมีการชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.11$ ) ตามลำดับ

3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ตามขั้นตอนการปฏิบัติของการวิเคราะห์ โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ด้วยโปรแกรม Lisrel for Windows (Joreskog, Karl G. and Sorbom, 1998 : 70) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในทางปฏิบัติจริงการตรวจสอบความตรงและการปรับปรุงแบบจำลองจะดำเนินการติดต่อกันไป จนกว่าแบบจำลองจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และค่าดัชนีวัดความกลมกลืนทุกค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด จนได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสุดท้าย โดยคำนึงถึงเหตุผลเชิงทฤษฎี และทำการทดสอบสมมติฐาน และจากการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อมีการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจำลองรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ผลการทดสอบพบว่า รูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 20.09 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 12 มีความน่าจะเป็น (*p*-value of  $\chi^2$ ) เท่ากับ 0.06533 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดไว้ว่า ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ไม่แตกต่างกัน หรือรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ Chi Square/df มีค่าเท่ากับ 20.09/12 เท่ากับ 1.67 อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 3.00 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.99 และ 0.99 ตามลำดับ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ มากกว่า 0.90 ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0029 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.01 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 0.05 แสดงถึงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงสรุปได้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และโดยรวมของรูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลทางบวกต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล จำนวน 10 ปัจจัย เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) นโยบายขององค์การ (POLIC) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.60 (2) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง

(CENTR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.22 (3) การสนับสนุนจากราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.15 (4) สมรรถนะของ องค์การ (COMPE) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.14 (5) วัฒนธรรมองค์การ (CULTU) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.13 (6) ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.11 (7) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.10 (8) แรงกดดันจากการเมืองภาค ประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ -0.05 (9) พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ -0.12 และ (10) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ -0.28

3.2 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้

3.2.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า อิทธิพลส่งผ่านพัฒนาการทางการเมือง (POLIT) ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.50 และการสนับสนุนจากร าชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.08

3.2.2 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า อิทธิพลส่งผ่านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาค ประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.66 และ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดย อ้อม เท่ากับ 0.17

3.2.3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า อิทธิพลส่งผ่านการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) ได้แก่ แรงกดดันจาก การเมืองภาคประชาชน(PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.47 และ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดย อ้อม เท่ากับ 0.15

3.2.4 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านวัฒนธรรมองค์กร (CULTU) ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวก โดยอ้อม เท่ากับ 0.60 และการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.11

3.2.5 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านนโยบายขององค์กร (POLIC) ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวก โดยอ้อม เท่ากับ 0.62 และการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกโดยอ้อม เท่ากับ 0.10

3.2.6 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) ได้แก่ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบ โดยอ้อม เท่ากับ -0.13 และแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบ โดยอ้อม เท่ากับ -1.78

3.2.7 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านสมรรถนะขององค์กร (COMPE) ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบ โดยอ้อม เท่ากับ 0.60 และการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบ โดยอ้อม เท่ากับ 0.18

3.2.8 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอิทธิพลส่งผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบ โดยอ้อม เท่ากับ 0.53 และการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบ โดยอ้อม เท่ากับ 0.18

3.3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่า

สัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือ (1) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.60 (2) นโยบายขององค์การ (POLIC) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.36 (3) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.27 (4) วัฒนธรรมองค์การ (CULTU) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.27 (5) ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.27 (6) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.01 (7) พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.05 (8) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.08 (9) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.16 และ (10) สมรรถนะขององค์การ (COMPE) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ -0.57 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 10 ปัจจัยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 95.90 ( $R^2=0.959$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น จึงสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน นโยบายขององค์การ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์การ ทรัพยากรการบริหารจัดการ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พัฒนาการทางการเมือง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และ สมรรถนะขององค์การ

#### 4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

##### 4.1 แนวทางเชิงนโยบาย (Policy)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยกระบวนการการกำหนดแนวนโยบายในรูปแบบยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม นำมาสู่การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและ

ทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ โดยมีการวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ นอกจากนี้ยังจะต้องมีการพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพื่อพัฒนาระบบการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ และมีการบูรณาการในเชิงแผนงาน การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เกื้อหนุนต่อการขยายบทบาทและรูปแบบการดำเนินงานภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้เกิดความชัดเจน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีระบบความรับผิดชอบ ทำให้การจัดระบบบริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจนเพื่อสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงความจำเป็นเจ้าของงานทั้งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนภายในชุมชนท้องถิ่น และจะต้องหาแนวทางการจัด/หลบหลีกอุปสรรคการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ การแก้ไขปรับปรุงการจัดโครงสร้างของเทศบาลตำบล การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง และการการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

#### 4.2 แนวทางเชิงปฏิบัติการ (Implementation)

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายขององค์การภาครัฐ คือ ความกินดี อยู่ดี มีสุขของประชาชน จะต้องอาศัยการขับเคลื่อนโดยบุคลากร และแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกการ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์เพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจึงต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบล เริ่มต้นด้วยกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ระยะสั้น ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี คือ ยกระดับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐอย่างครบวงจรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่า และสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงของภาครัฐ มีการทบทวนบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐให้เหมาะสม ถ่ายโอนภารกิจงาน และกิจกรรมที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องปฏิบัติเองให้ภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง และมีการออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ

นอกจากนี้ยังจะต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ระยะสั้นเพื่อดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี คือ มุ่งเน้นการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ รวมถึงแผนปฏิบัติการ จัดระบบและรูปแบบในการดำเนินงานภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม ผ่านการปรับปรุงมาตรการ

ทางกฎหมายและจัดทำมาตรฐานการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาท และมุ่งยกระดับสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำภารกิจหน้าที่ให้ สามารถเป็นไปอย่างรับผิดชอบต่อประชาชน โดยวางกรอบทางกฎหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ รวมถึงการพัฒนาแนวทางการจัด/หลบหลีกอุปสรรคการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ กลยุทธ์ระยะ สั้น ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี คือ การปรับปรุงโครงสร้างภายในของเทศบาลตำบล การพัฒนา ประสิทธิภาพในระบบการจัดสรรรายได้ และจัดทำคู่มือการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

#### 5. รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (Phongthanatkan's Model)

รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย การเพิ่มแรงกดดันทางการเมืองจากภาคประชาชน และการ เพิ่มการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งทั้งสองประการมุ่งเน้นการส่งเสริมและ ผลักดันในเรื่อง พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การสนับสนุนจาก ราชการบริหารส่วนกลาง วัฒนธรรมองค์กร นโยบายขององค์กร ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการ “สร้างความกินดี อยู่ดี มีสุข ของประชาชน” และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้เป็น 12 ประเด็น คือ การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร สิ้นทรัพย์ของภาครัฐ การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ การสร้างความเป็น เลิศในการให้บริการประชาชน การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย การเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะ ของท้องถิ่น การจัดระบบบริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจน การส่งเสริมการกระจายอำนาจ ทางการคลัง และการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

#### อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้



### 1. ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้น ในความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล พบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลตามภารกิจหลักด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีการปฏิบัติมากที่สุด และภารกิจด้านการพัฒนาสังคมมีการปฏิบัติน้อยที่สุด จากผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า ภายใต้งบประมาณที่มีจำกัดทำให้แต่ละเทศบาลตำบลไม่สามารถจัดสรรงบประมาณลงไปจัดทำภารกิจในทุกด้านได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงจำเป็นจะต้องมุ่งเน้นไปในภารกิจที่ทางเทศบาลตำบลเห็นว่าสำคัญและเร่งด่วนก่อน และเมื่อเพียงพอแล้วจึงค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในลำดับถัดมา ซึ่งโดยปกติแล้วภารกิจที่ส่งผลและเกี่ยวพันโดยตรงกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากที่สุดก็คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานและด้านเศรษฐกิจ แต่ด้วยเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตทุรกันดาร ไม่มีความเจริญเหมือนในเขตเมือง มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ส่งผลให้อัตราการจัดเก็บรายได้มีน้อยเมื่อเทียบกับพื้นที่ในเมือง และไม่สามารถพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ด้วยงบประมาณของเทศบาลตำบลได้อย่างเต็มที่จึงต้องมีการขอเงินอุดหนุนเฉพาะกิจไปยังรัฐบาลส่วนกลาง ทำให้แต่ละเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่แล้วเพียงพอสมควรแต่ยังไม่ทั่วถึง อาทิ การคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภค และสาธารณูปการเป็นต้น จึงส่งผลให้แต่ละเทศบาลตำบลไม่ต้องจัดสรรงบประมาณลงไปทางด้านโครงสร้างพื้นฐานมากนัก เพราะเป็นการพัฒนาที่ต้องใช้งบประมาณสูง จึงต้องขอจัดสรรจากรัฐบาลกลางมาดำเนินการแทนทำให้เทศบาลตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณไปที่ภารกิจที่มีความสำคัญในลำดับถัดมาก็คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญและเกี่ยวพันโดยตรงกับชีวิตความเป็นอยู่และปากท้องของประชาชนในท้องถิ่น ประกอบกับนโยบายหลักของรัฐบาลที่ส่งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน โดยมีมุมมองว่าถ้ามีการดูแลรักษาแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ป่าไม้ สภาพแวดล้อมทั่วไปให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ก็จะส่งผลให้เทศบาลตำบลปลอดจากมลพิษ สภาพแวดล้อมมีความสะอาดสวยงาม ประชาชนก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งรัฐบาลได้ใช้อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเครื่องมือในการส่งมอบ อาทิ มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการ

จัดการขยะอันตราย มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อจัดการขยะอินทรีย์ และมีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการบำบัดน้ำเสียครัวเรือนอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม ทำให้การบริหารงานในการให้บริการสาธารณะสำหรับภารกิจด้านด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมจึงมีประสิทธิภาพผลมากกว่าภารกิจด้านอื่น ๆ ส่วนการบริหารงานในการให้บริการสาธารณะของภารกิจด้านการพัฒนาสังคม ที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด ก็เนื่องมาจากทุกเทศบาลตำบลมองว่าภารกิจด้านนี้เป็นเรื่องที่ยังไม่เร่งด่วน และมีความสำคัญน้อยกว่าภารกิจด้านอื่น ๆ ดังนั้นการให้ความสำคัญและการจัดสรรงบประมาณลงมาสู่ภารกิจด้านนี้จึงมีน้อย ทำให้การปฏิบัติในการบริหารงานของภารกิจด้านนี้อยู่ในระดับต่ำกว่าภารกิจด้านอื่นๆ แต่อย่างไรก็ดีผลจากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า แต่ละเทศบาลตำบลได้ให้ความสำคัญกับภารกิจด้านนี้เพิ่มมากขึ้นกว่าเมื่อก่อน โดยแต่ละเทศบาลตำบลได้พยายามเข้าไปสนับสนุน มีส่วนร่วม และเป็นเจ้าภาพในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมมากขึ้น อาทิ การจัดตั้งศูนย์ป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพลภายในพื้นที่เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (ขนิษฐา ตุงซีฟ. 2553 : 98) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า การจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ 1) ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีการคมนาคมสะดวก มีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน มีน้ำประปาครบทุกหมู่บ้าน มีโครงการก่อสร้างฝายน้ำล้น โครงการขุดลอกลำห้วยทราย โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และ โครงการก่อสร้างท่อลอดเหลี่ยม 2) ด้าน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการพัฒนากลุ่มจำหน่ายพวงมาลัยดอกมะลิสด มีการจัดการแข่งขันกีฬาห้วยไร่เกมส์ และมีการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ สตรี เด็กและผู้ด้อยโอกาส มีการมอบทุนการศึกษาและสื่อการเรียนการสอนให้กับ โรงเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 3) ด้าน การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีแนวคิดทำโครงการชุมชนร่วมใจป้องกันอุบัติเหตุ และขจัดสิ่งเสพติดออกจากชุมชน จัดทำโครงการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการดูแลรักษาความเรียบร้อยในชุมชน 4) ด้าน การบริหารจัดการ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีนโยบายพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในองค์กรและสร้างเครือข่ายร่วมกับชุมชนเพื่อคุ้มครองดูแลบำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตาม ตรวจสอบเกี่ยวกับ

สิ่งแวดลอมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม 5) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการจัดทำแผนพัฒนาการอนุรักษ์ฟื้นฟู และสืบสาน ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในการ สร้างจิตสำนึกและตระหนักในความสำคัญของศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น และประชาชนไปร่วมงานประเพณีของตำบลอย่างต่อเนื่องและด้วยความเต็มใจ และ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (ปจรรย์ สังข์วงษา. 2554 : 134) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหาร การพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลใน พื้นที่บริเวณภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง พบว่า มีระดับความสำเร็จปานกลาง เมื่อพิจารณา การให้บริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของ เทศบาลตำบล

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พัฒนาการทางการเมือง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเกิดจากความขัดแย้งทางการเมืองจากกลุ่ม การเมือง ผู้นำท้องถิ่นใช้นโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการแข่งขันเพื่อการได้รับชัยชนะ และพรรคการเมืองมีความเป็นสถาบันการเมือง ส่งผลให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบการดำเนินนโยบายของรัฐบาล ซึ่งความอ่อนแอของระบบประชาธิปไตยส่งผลต่อ เสถียรภาพทางการเมือง และผู้นำทางการเมืองท้องถิ่นนำนโยบายสาธารณะต่างๆสู่ประชาชน อย่างเสมอภาค ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงพัฒนาการทางการเมืองจึงมีผลกระทบต่อ นโยบาย สาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (อริย์รัช สุอุทัย. 2554 : 98) ได้ศึกษาเรื่อง การ เปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า การ เปลี่ยนแปลงทางการเมืองของไทยในช่วงระหว่าง ปี พ.ศ. 2540-2553 โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นในส่วน ของการเปลี่ยนแปลงด้านผู้นำการเมืองซึ่งมีการเปลี่ยนผู้นำมากถึง 6 คน และรัฐธรรมนูญทั้ง 2 ฉบับคือ รัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2540 และปี พ.ศ. 2550 ซึ่งมีการแก้ไขในส่วนของข้อ

กำหนดโดยเฉพาะ ด้านผู้นำทางการเมือง ส่งผลให้การเมืองช่วงระยะเวลาดังกล่าวขาดเสถียรภาพ และด้านกลุ่มผลประโยชน์พบว่า เมื่อใดที่การเมืองเปลี่ยน กลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมีทั้งผู้สนับสนุนและคัดค้านก็เปลี่ยนตามไปด้วยเช่นกัน นโยบายสาธารณะในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2540-2553 ในแต่ละรัฐบาลต้อง แดงนโยบายต่อรัฐสภาพามข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญทั้ง 2 ฉบับ (ปี พ.ศ. 2540 และ ปี พ.ศ. 2550) โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐทั้ง 17 ข้อ ซึ่งในช่วง ระยะเวลาดังกล่าวมีการแข่งขันเงินนโยบายกันสูงมาก และมีการนำนโยบายประชานิยม มาใช้กันมากขึ้น ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีต่อ นโยบายสาธารณะ พบว่า ผู้นำทางการเมืองที่มีวิสัยทัศน์ แตกต่างกัน ทำให้มุมมองต่อปัญหาต่างกัน และแนวทางในนโยบายเพื่อแก้ปัญหาที่มีความต่างกัน ดังนั้นเมื่อการเมืองเปลี่ยน ผู้นำก็เปลี่ยน จึงส่งผลกระทบต่อตรงต่อนโยบายสาธารณะด้วยเช่นกัน รัฐธรรมนูญปี 2540 ได้มีการกำหนดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ไว้เป็น แนวทางในการดำเนินการ แตกต่างจากรัฐธรรมนูญในปี 2550 ซึ่งถือเป็นการแสดง เจตจำนงเพื่อให้มีสภาพบังคับให้คณะรัฐมนตรีต้องดำเนินการตามนโยบายให้เป็นไป ตามที่แถลงไว้ ดังนั้นนโยบายต่าง ๆ ก่อนนำมาแถลงต้องพิจารณาแล้วว่า สามารถ ปฏิบัติได้จริง และเมื่อพิจารณาข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญได้เปิดโอกาสให้พรรคการเมืองที่เสียงข้างน้อยที่ถูกเลือกเข้ามาจับมือกันจัดตั้งรัฐบาลได้ ส่งผลให้ นโยบาย ของพรรคที่ประชาชนต้องการกลับต้องกลายเป็นฝ่ายค้าน ไม่สามารถผลักดัน นโยบายที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ กลุ่มผลประโยชน์เมื่อการเมืองเปลี่ยนกลุ่มผลประโยชน์ก็เปลี่ยนตาม โดยกลุ่มทุนสนับสนุนพรรคการเมืองมักได้ผลตอบแทนเป็นตำแหน่งในคณะรัฐบาล มีส่วนร่วมในนโยบาย ทำให้มีการเปิดช่องทุจริตเงินนโยบาย และผลประโยชน์ทับซ้อนเกิดขึ้น ซึ่งผลประโยชน์ไปตกอยู่ที่กลุ่มทุนแทนที่จะมุ่งสู่ประชาชน และอีก กลุ่มเป็นกลุ่มที่ออกมาคัดค้านเคลื่อนไหวทางการเมือง (กลุ่มเสื้อเหลือง กลุ่มเสื้อแดง) ในช่วงเวลาดังกล่าว การเรียกร้องต่าง ๆ รวมถึงนโยบายของรัฐบาล เป็นเหตุให้ รัฐบาลไม่สามารถดำเนินการตามนโยบายได้อย่างเต็มที่ จึงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผล กระทบต่อนโยบายสาธารณะในประเทศไทย

2. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมีความต้องการของปัจจัยการผลิตเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อผลิตภัณฑ์ประชาชาติเบื้องต้นที่แท้จริง (Real Gross National Product) เพิ่มสูงขึ้น และเทศบาลตำบลมีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจจึงส่งผลให้ความต้องการซื้อของประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีการเพิ่มปริมาณของทรัพยากรการผลิต มีการเพิ่มคุณภาพของ

ทรัพยากรการผลิต และมีผลผลิตของเศรษฐกิจโดยรวมเพิ่มขึ้น ดังนั้น การขยายกำลังการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในระยะยาวโดยการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของทรัพยากร ปัจจัยการผลิตและประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งมีผลทำให้ผลผลิตของเศรษฐกิจโดยรวมและต่อบุคคลเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Greenwald. 1982 : 251) ให้ความหมายของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจไว้ว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ คือ การเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืนในช่วงเวลาหนึ่งในปริมาณสินค้าวัตถุดิบ สินค้าบริการต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจ และ (Rutherford. 1992 : 56) ได้นิยามความหมายของการพัฒนาเศรษฐกิจไว้ว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หมายถึง ผลผลิตของเศรษฐกิจทั้งโดยรวมและต่อบุคคลซึ่งวัดจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติเบื้องต้น และการเพิ่มขึ้นของอุปทานของปัจจัยการผลิตและผลิตภาพของปัจจัยการผลิต

3. ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากเหตุผลเชิงปรากฏการณ์ภายนอกองค์กรแล้วทั้งนี้ยังอาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลมีการคิดค้นเทคโนโลยี การประดิษฐ์ สิ่งใหม่ในสังคม มีการสร้างทัศนคติและค่านิยมที่ดีในสังคม ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม และในเขตเทศบาลตำบลมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรจึงทำให้ต้องมีการปรับปรุงวิธีการกระจายผลผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกในสังคม และมีการปรับปรุงวิธีการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกในสังคม ดังนั้น ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม คือ การเปลี่ยนแปลงระบบของ โครงสร้างทางสังคม ระเบียบของสังคม และความสัมพันธ์ของคนในสังคม พฤติกรรมของคนในสังคม ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งไปสู่อะไรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผลของการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นไปในทางก้าวหน้า คงที่ หรือถดถอยก็ได้ และการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นได้ในทุกระดับของสังคม และอาจเกิดขึ้นเร็วหรือช้าไม่เท่ากัน ในสังคมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สุริชัย หวันแก้ว. 2550 : 156-157) สรุปสาเหตุที่นำมาสู่ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรมที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและประชากร (The Physical Environment and Population) ปรากฏการณ์ธรรมชาติต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น โลกร้อน น้ำท่วม สึนามิ แผ่นดินไหว ฯลฯ ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ที่เรียกว่า “การเสียระเบียบทางสังคม” ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ของคนในสังคม 2) เทคโนโลยี (Technology) เมื่อมีสิ่งใหม่ที่ทำให้เกิดความทันสมัยในสังคมไม่จำเป็นการคิดค้นได้เองหรือการรับเอามาใช้ในสังคม สังคมย่อมมีผลกระทบและมีการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นระดับกลุ่มหรือระดับ โครงสร้างสังคมขึ้นอยู่กับว่าคน

ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากเทคโนโลยีมากหรือน้อย เทคโนโลยีสามารถทำให้คนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการกระทำต่อกิจกรรมที่นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ โดยที่เทคโนโลยีอาจจะทำให้คนทำงานมากหรือน้อยขึ้นก็ได้ ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของครอบครัวและสังคม เทคโนโลยีอาจทำให้เกิดความล้าทางวัฒนธรรม เนื่องจากเทคโนโลยีทำให้เกิดช่องว่างระหว่างสิ่งเก่าและสิ่งใหม่ ที่จะทำให้อัตราการปรับตัวไม่เท่าเทียมกัน จนเป็นความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน

3) กระบวนการทางวัฒนธรรม (Cultural Process) เมื่อเกิดการค้นพบและมีการประดิษฐ์ขึ้นเกิดเป็นนวัตกรรมขึ้นในสังคมก็ทำให้เกิดการแพร่กระจายของวัฒนธรรม จากคนในสังคมหนึ่งไปสู่คนในสังคมหนึ่ง ทำให้สังคมที่ยอมรับการแพร่กระจายของวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

4) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Economic Development) ทำให้เกิดความทันสมัย (Modernization) เพราะมีการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากสังคมเกษตรกรรมเป็นการผลิตแบบสังคมอุตสาหกรรม ที่เปลี่ยนแปลงจากการใช้แรงงานมนุษย์มาใช้เครื่องจักร ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการผลิต การอพยพแรงงาน การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานในสังคม และ

5) การขยายตัวของกระแสความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) โดยเฉพาะประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ที่พยายามให้สิทธิเสรีภาพประชาชนพร้อมให้หลักประกันในชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งความสงบสุขเพื่อความก้าวหน้าของประเทศ

4. การขยายตัวทางเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลมีการวิจัยและพัฒนาเชิงวิทยาศาสตร์ให้เกิดความรู้ใหม่ สิ่งประดิษฐ์ และเทคนิคใหม่ ๆ การมียานพาหนะที่ทันสมัยในระบบขนส่ง และรัฐบาลมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการลงทุนเพื่อพัฒนาเทคนิคการผลิต ส่งผลให้เทศบาลตำบลมีการนำเอาสิ่งประดิษฐ์หรือความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการผลิต การนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยภายในของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจ และการมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เทคโนโลยีเป็นตัวจักรที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลง ในแง่ของเศรษฐศาสตร์ได้มีผู้เห็นประโยชน์และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Barro, R.J. and Sala-I-Martin, Xavier. 1995 : 35) ได้เสนอว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการลงทุนในการวิจัยและพัฒนาการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย และการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถ กล่าวคือ ความก้าวหน้าทางเทคนิคจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการลงทุนลงแรงโดยตั้งใจ ซึ่ง Barro, R.J. and Sala-I-Martin, Xavier เห็นว่าเทคโนโลยีเป็นหัวใจสำคัญของเศรษฐกิจที่จะก่อให้เกิดนวัตกรรมคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและผู้ประกอบการ

แนวคิดนี้ได้ นำเอาเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยภายในของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจที่ทำให้ผลผลิตรวมของประเทศเพิ่มขึ้น (Chiang, A.C. 1984 : 67) ได้กล่าวว่าความก้าวหน้าทางเทคนิคการผลิตเกิดจากการเรียนรู้ที่มีมาจากการฝึกฝนหรือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในการผลิตปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และการที่แรงงานมีทักษะมากขึ้นเพื่อที่จะสามารถทำงานกับเครื่องมือเครื่องจักรที่ปรับปรุงให้มีผลผลิตภาพหรือเทคโนโลยีสูงขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนี้ Chiang ยังเห็นว่ารัฐบาลสามารถมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการลงทุนเพื่อพัฒนาเทคนิคการผลิตได้อีกทางหนึ่งด้วย

5. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมีการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแก้ไขในปัญหาของประชาชน มีการรวมกลุ่มทางสังคมเป็นระบบตัวแทนของประชาชน และประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและขับเคลื่อนการพัฒนาตำบล มีการเคลื่อนไหวตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล, 2552 : 144-147) มีความเห็นว่าโดยทฤษฎีแล้ว การเมืองภาคประชาชน คือ การมีส่วนร่วมของพลเมือง ซึ่งครอบคลุมทั้งการเคลื่อนไหวของสาธารณชนทั่วไป ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือกิจการสาธารณะ และการเคลื่อนไหวของประชาชนเฉพาะกลุ่มเพื่อแสดงสิทธิในการดำเนินชีวิตของตนเอง หรือเพื่อยับยั้งการกระทำของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพวกเขา โดยทั้งนี้ได้เสนอถึงการเมืองภาคประชาชนและประชาสังคมมีความคล้ายคลึงกัน

6. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า รัฐบาลกำหนดนโยบายมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น มีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อจัดสรรรายได้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างเพียงพอ และรัฐบาลส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีกำลังและความสามารถที่จะทำงานพัฒนาพร้อมประสานกับหน่วยราชการต่างๆ อย่างไรก็ตามการบริหารราชการส่วนกลางต้องมีการออกระเบียบ กฎหมายที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท้องถิ่นด้วย เพื่อเร่งดำเนินการพัฒนาชนบททุกด้านพร้อมกันโดยผนึกกำลังทุกส่วนราชการ และการมอบหมายภารกิจที่บังเกิดผลสนองนโยบายส่วนกลางในด้านต่าง ๆ ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนรวมของชาติ เพื่อความ

เจริญก้าวหน้าของประเทศและการกินดีอยู่ดีของประชาชนในชาติ รวมทั้งนโยบายด้านการเงิน การคลังของประเทศ นอกจากนี้ ยังควบคุมส่วนภูมิภาคและกำกับดูแลส่วนท้องถิ่น สำหรับ หน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2560) ของ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556 : 4-15) ที่กำหนดแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในแต่ละภารกิจในการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการสนับสนุนจากราชการส่วนกลางซึ่งก็คือ เพื่อยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูงตาม โครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลัก ธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

7. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลได้รับการสนับสนุน งบประมาณจากส่วนภูมิภาค ได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับ ชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน และมีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำภารกิจของรัฐไป ปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างไรก็ตามราชการบริหารส่วนภูมิภาคจะต้องมีการควบคุมดูแลการ บริหารราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตามกฎหมาย เพื่อให้มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำ นโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และจัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และ สนับสนุนเทศบาลตำบลเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น จากลักษณะและรูปแบบที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีลักษณะ เป็นสาขาของรัฐบาลกลาง ในการดำเนินนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อรัฐบาลกลาง ผ่านสายการบังคับบัญชา นอกเหนือไปจากนั้นยังคงทำหน้าที่ในการกำกับหน่วยราชการอื่นทั้ง ราชการส่วนกลางซึ่งตั้งสำนักงานภูมิภาคอยู่ในจังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความเป็น อิสระในการจัดการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2552 : 87-89) ที่ชี้ให้เห็นประเด็นที่สำคัญว่า การ สนับสนุนจากราชการส่วนภูมิภาคเป็นไปในลักษณะของการควบคุม กำกับดูแล สนับสนุน



การดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้รัฐสามารถกำกับ ควบคุมท้องถิ่นต่าง ๆ ได้โดยอาศัยหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ สามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ 1) มีสำนักงานอยู่ที่ราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยส่งงาน ส่งเงิน ส่งคนและส่งคำสั่งไปที่ท้องถิ่น 2) หน่วยงานตั้งสำนักงานในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของภาคต่างๆ และส่งงาน เงิน คน และคำสั่งไปยังจังหวัดต่างๆ โดยผ่านสำนักงานเหล่านี้ สำนักงานเหล่านี้เป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และไม่ต้องอยู่ใต้การกำกับควบคุม หรือบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

8. วัฒนธรรมองค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยเน้นคุณภาพของผลงานที่ดีเยี่ยมเท่านั้น และเน้นวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม โดยมีการเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารเสมอ มุ่งเน้นความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และมีระเบียบรองรับในการทำงานทุกเรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Handy, 1981 : 21) ได้ทำการจัดกลุ่มประเภทของวัฒนธรรมโดยยึดอยู่บนพื้นฐานมาจกงาน คือ วัฒนธรรมที่เน้นงาน (Task) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่มีเป้าหมายคือการนำคนที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน อิทธิพลการทำงานจะขึ้นอยู่กับ การเป็นผู้เชี่ยวชาญ ไม่ใช่มาจากตำแหน่งหน้าที่ หรืออำนาจของตัวบุคคล วัฒนธรรมแบบนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ และให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมที่เน้นคน (Person) เป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ให้แต่ละคนเป็นจุดศูนย์กลาง องค์กรทำหน้าที่เพียงเพื่อช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการของคนที่อยู่ในองค์กร

9. นโยบายขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลมีการจัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตามนโยบายการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการที่ดีของเทศบาลตำบลจะต้อง มีการกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า และมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เหมาะสมด้วย ดังนั้น เทศบาลตำบลจะมีกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการแปลงนโยบายที่มาจากกฎหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภารกิจของเทศบาลตำบลไว้ ให้อยู่ในรูปของแผนหรือโครงการต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Hogwood and Gunn, 1984 : 56) กล่าวว่า แนวทางกระบวนการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ 1) การออกแบบแผนงาน

(Design a Program) ซึ่งประกอบด้วยลำดับของงานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมาตรฐาน การปฏิบัติงาน งบประมาณหรือเงินทุน และเวลา 2) การบริหารจัดการแผนงาน (Execute the Program) โดยกำหนดแผนการดำเนินงานการจัดหาบุคลากร งบประมาณ หรือเงินทุนและทรัพยากร กำหนดกระบวนการและวิธีดำเนินงานที่เหมาะสม และ 3) การจัดทำตารางเวลาปฏิบัติงาน (Build in Appropriate Scheduling) และเครื่องมือติดตามควบคุมงานที่เหมาะสม เพื่อให้แผนงานดำเนินไปตามที่กำหนด ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นก็จะนำมามาตรการที่เหมาะสมมาใช้ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

10. โครงสร้างองค์การ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลได้กำหนดโครงสร้างองค์การให้มีการติดต่อประสานงานภายในเทศบาลได้โดยตรงทุกฝ่าย และผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการแต่เพียงผู้เดียว โดยบุคลากรมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ การสั่งการ ควบคุมการปฏิบัติงาน โดยคณะผู้บริหารเทศบาล และบุคลากรทุกระดับมีโอกาสในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางที่มีผลต่อองค์การ ดังนั้น โครงสร้างองค์การจะต้องมีลักษณะเป็นกรอบและขอบเขตการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์การ เป็นการจัดระเบียบในการทำงานตามหน้าที่ในส่วนต่างๆ ภายในองค์การซึ่งนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Hodge and Anthony ; cited in Joseph H. Reitz and Linda N. Jewell. 1985 : 348) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดโครงสร้างองค์การเป็นการกำหนดระบบการควบคุมและการประสานงาน โครงสร้างองค์การจะช่วยทำให้เกิดความแน่นอนในการทำงาน ไม่ว่าจะองค์การนั้นจะมีความซับซ้อนเพียงใดผู้บริหารและสมาชิกในองค์การสามารถทำงานร่วมกัน ได้ง่ายยิ่งขึ้น โครงสร้างองค์การจะช่วยทำให้เห็นระบบการทำงานชัดเจนขึ้น ช่วยในการติดต่อสื่อสาร ลดช่องว่าง และความซ้ำซ้อนในการทำงาน ช่วยให้บุคลากรแต่ละคนได้เห็นทางก้าวหน้าในสายงานของตนชัดเจน และมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์การ และยังมีแนวคิดสอดคล้องกับแนวคิดของ (Kast and Rosenzweig. 1985) กล่าวไว้ว่า โครงสร้างองค์การทำให้เกิดกรอบแนวทางที่เป็นทางการสำหรับการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย โครงสร้างเกี่ยวข้องกับภาระงานออกเป็นส่วนหรือเป็นงานย่อยในระดับปฏิบัติ และกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานเหล่านั้น และ (Robbins. 1990 : 82-83) กล่าวไว้ว่า โครงสร้างองค์การจะแสดงถึงการแบ่งส่วนงาน การกำหนดงานที่แต่ละส่วนงานต้องรับผิดชอบ การกำหนดและอธิบายบทบาทของงาน (Work Roles) และความสัมพันธ์ระหว่างบทบาททั้งหลายเหล่านั้น ทั้งในด้านการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร และอำนาจ

การตัดสินใจของผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งช่วยทำให้สมาชิกขององค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11. การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลมีการกำหนดช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติราชการ มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บฐานข้อมูล มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการบริหารงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในท้องถิ่นด้วย ดังนั้น การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กรจึงต้องมีการประยุกต์การบริหาร การจัดสรรทรัพยากร ความรู้ ความสามารถ เทคโนโลยี การประสานงาน และวิธีการบริหารจัดการต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานและการพึ่งพากันของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Thompson. 2010 : 15-18) ได้ทำการศึกษาเทคโนโลยีขององค์กรโดยพิจารณาองค์กรในฐานะที่เป็นระบบหนึ่งในสังคมที่ประกอบด้วยระบบย่อย ๆ เทคโนโลยีขององค์กรจะดูได้จากขั้นตอนในการทำงานขององค์กร และการพึ่งพากันของระบบย่อยในองค์กรซึ่งจะช่วยให้องค์กรลดความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมขององค์กรลง ประกอบด้วย เทคโนโลยีแบบเป็นขั้นตอนก่อนหลัง เทคโนโลยีแบบเป็นตัวกลาง และเทคโนโลยีแบบร่วมกันทำงาน

12. ทรัพยากรการบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมองคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยการสนับสนุนด้านงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และมีการบริหารจัดการช่วงเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ทรัพยากรการบริหารจัดการ จึงเป็นองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงานและสนับสนุนในการดำเนินภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Harold D. Koontz and Cyril O'Donnell. 1972 : 43) ; (Samuel C. Certo and S. Trevis Certo. 2009 : 32) ; (Herbert A. Simon. 1997 : 1) ; (สมยศ นาวิการ. 2538 : 18) และ (ติน ปรัชญพฤทธิ. 2552 : 240) ที่ได้กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหารจัดการไว้อย่างสอดคล้องกันว่า

เป็นกระบวนการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวพันกันอย่างมีระบบ โดยการใช้ปัจจัยหรือทรัพยากรต่าง ๆ ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่องค์กรไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของภาคเอกชนจะสามารถดำรงอยู่หรืออยู่รอดได้ มีความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าขึ้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กรไปดำเนินการด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

13. สมรรถนะขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลมีการลงพื้นที่พบปะกับประชาชนอย่างต่อเนื่องทำให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน จึงส่งผลให้ปริมาณของบริการสาธารณะมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานและโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล อย่างไรก็ตามการได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้สามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร และมีการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ได้มากกว่าประมาณรายรับก็จะส่งผลให้การดำเนินการกิจด้านบริการสาธารณะได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น สมรรถนะขององค์กรจึงเป็นความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้สนับสนุนในการบริหารงาน และดำเนินการกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Gabriel A. Almond and Bingham G. Powell, Jr. 1996 : 190-203) ที่ได้เสนอแนวคิดระบบในมุมมองโครงสร้าง - หน้าที่ (Structure - Function) ของระบบการเมือง ซึ่ง Almond and Powell เรียกวิธีการศึกษาของเขาว่า The Functional Approach to Comparative Politics คือ สมรรถนะในการตอบสนองความต้องการของประชาชน (Responsive Capability) หมายถึง ความสามารถของเทศบาลตำบลในการที่จะให้บริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนตัวอย่างเช่น การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่เกิดขึ้นในชุมชน อาทิ ปัญหาเสพติด ปัญหาปากท้องของประชาชน รวมทั้งการเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

14. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นเสมอ สนับสนุนให้บุคลากรใช้ความคิด หาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเสมอ และผู้บริหารเปิดรับความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังมีการมอบหมายการตัดสินใจภายใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิด เน้นให้ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด และมี

การชี้นำวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพทุกชั้นตอน ดังนั้น พฤติกรรมของ  
ผู้บริหารท้องถิ่นจึงพยายามจะกระตุ้นและจูงใจให้ลูกน้องเกิดความปรารถนาหรือเกิดแรง  
บันดาลใจที่จะทำงาน โดยผู้นำจะมีลักษณะที่มีบารมี เพื่อสามารถกระตุ้นความรู้สึกด้านอารมณ์  
ของพนักงานหรือผู้ตามให้เกิดการลอกเลียนแบบผู้นำ โดยที่ผู้นำจะกระตุ้น โดยการใช้ปัญญา  
เพื่อให้กลุ่มหรือองค์การบรรลุความสำเร็จ เจริญเติบโต และพัฒนาและมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้น  
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลง  
ของ (Bass and Avolio. 1994 : 35) ที่กล่าวไว้ว่า คุณสมบัติของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง  
ประกอบด้วย การมีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ตาม (Idealized Influence) ความสามารถสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) ความสามารถกระตุ้นผู้ตามด้วยสติปัญญา (Intellectual Stimulation) การมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Individualized Consideration) ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลต่อการสร้างวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ การสื่อสารวิสัยทัศน์ เป็นแบบอย่างของพนักงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์การ

3. พัฒนาการทางการเมือง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม การขยายตัวทางเทคโนโลยี แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค วัฒนธรรมองค์การ นโยบายขององค์การ โครงสร้างองค์การ การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์การ ทรัพยากรการบริหารจัดการ สมรรถนะขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ด้วยโปรแกรม Lisrel for Windows เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) พบว่า มีจำนวน 10 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือ (1) แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน (PEOPL) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.60 (2) นโยบายขององค์การ (POLIC) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.36 (3) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (PROVI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.27 (4) วัฒนธรรมองค์การ (CULTU) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.27

(5) ทรัพยากรการบริหารจัดการ (ADMIN) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.27  
 (6) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TRANS) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.01  
 (7) พัฒนาการทางการเมือง (POLIT) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.05  
 (8) การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง (CENTR) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.08 (9) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (ECONO) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.16 และ (10) สมรรถนะขององค์การ (COMPE) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ -0.57 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 10 ปัจจัยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 95.90 ( $R^2 = 0.959$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยทั้ง 11 ปัจจัย มาอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

#### 1. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน

ผลการวิเคราะห์ แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน มีอิทธิพลทางตรงต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัย ดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาคประชาสังคมมีบทบาทความสำคัญสูงขึ้น โดยผ่านเวที การประชุมประชาชนระดับหมู่บ้านหรือที่เรียกว่า เวทีประชาคมในการผลักดัน โครงการเข้า บรรจุในแผนพัฒนาตำบลของเทศบาล ซึ่งผู้บริหารจะรับฟังและให้ความสำคัญมากถ้าจะมี ผลบวกต่อคะแนนนิยมของตนเอง โดยนำมาบรรจุในแผนพัฒนาตำบลและแผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็น แนวนโยบายในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเอง จากลักษณะ ดังกล่าว ประชาชนจึงมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะของเทศบาลตำบล มีส่วน ร่วมในการวางแผนและขับเคลื่อนการพัฒนาตำบล นอกจากนี้ประชาชนยังมีการเคลื่อนไหว ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล, 2552 : 117) ได้เสนอไว้ ว่าการกระทำที่ปราศจากฉันทานุมัติของประชาชนแต่รัฐบาลยังคงพยายามใช้อำนาจในการ ดำเนินตามนโยบาย ตามทิศทางการพัฒนาของตนเองให้ได้ รัฐบาลก็ย่อมต้องหัน ไปใช้กำลัง รุนแรงเข้าบังคับขึ้นใจ และละเมิดสิทธิมนุษยชนของประชาชนพลเมืองกลุ่มต่าง ๆ มากขึ้นทุก ที่เป็นธรรมดาซึ่งปรากฏการณ์ต่างๆ ทั้งหมดนี้กำลังจะกลายเป็นภาวะปกติธรรมดา ประเทศ ไทยภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยปัจจุบัน ได้คาดการณ์ไว้ว่าหากทั้งไว้

ต่อไป อาจจะนำไปสู่ภาวะอนาธิปไตย (Anarchy) ได้ ดังนั้นควรเพิ่มบทบาทที่สำคัญให้แก่บทบาทของการเมืองภาคประชาชนในการพัฒนาระบบประชาธิปไตยและส่งเสริมกระบวนการประชาสังคม ตามประเด็นที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน คือ ลดลักษณะประชาธิปไตยแบบตัวแทนผ่านการเลือกตั้ง เพิ่มขยายประชาธิปไตยทางตรงแบบประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมใช้อำนาจด้วยตัวเองมากขึ้น สร้างกระบวนการแสวงหาฉันทานุมติแบบต่อเนื่อง (Continuous Consensus) ไม่ใช่เพียงแค่ให้ความสำคัญเพียงการเลือกตั้งเท่านั้น แต่ควรส่งเสริมในการมีส่วนร่วมของประชาชน ในประเด็นนโยบายสำคัญที่กระทบถึงผลประโยชน์ได้เสีย และทรัพยากรหลักของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นประเด็นหลัก ต้องมีการเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องนั้น หรือประเด็นนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา ข้อโต้แย้ง และหาข้อสรุปร่วมกัน โดยที่ทุกฝ่ายอยู่รอดอยู่ร่วมกันและพอรับได้ แทนที่จะอ้างเสียงคนส่วนใหญ่ซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ไม่รับรู้เรื่องราวมาเปรียบเทียบและเอาชนะ เสียงแย้งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรับผลกระทบโดยตรงอย่างพร่ำเพรื่อ และเปิดวิถีทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมและการเมืองภาคประชาชนให้แก่ประเทศไทยโดยรัฐต้องไม่ใช้อำนาจรวมศูนย์ในการบังคับและสร้างวิถีพัฒนาเดียว ต้องส่งเสริมให้ประชาชนผู้มีความคิดหลากหลายในประเทศอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ และข้อค้นพบจากการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (ชาญวิทย์ ตรีโย, 2551 : 154) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเมืองในกระบวนการงบประมาณของเทศบาลตำบลข้างเผือกในช่วงปี พ.ศ. 2546 – 2550 ผลของการศึกษาพบว่า ภาคประชาสังคมมีบทบาทความสำคัญสูงขึ้นโดยผ่านเวทีการประชุมประชาชนในการผลักดัน โครงการเข้าบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งผู้บริหารจะรับฟังและให้ความสำคัญมากถ้าจะมีผลบวกต่อคะแนนนิยมของตนเอง ดังนั้นการส่งเสริมบทบาทของประชาคมในการมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในบางขั้นตอนของกระบวนการงบประมาณ ได้ทำให้การจัดสรรงบประมาณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. นโยบายขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ นโยบายขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น กระบวนการในการนำนโยบายไปปฏิบัติในขั้นตอนการออกแบบแผนงาน จะมีความสำคัญและช่วยส่งเสริมให้การบริหารงานของเทศบาลตำบล

มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะจะช่วยให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้การบริหารงานในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสำหรับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลจะต้องมีการออกแบบแผนงานที่ดี โดยต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการลำดับความสำคัญของงานที่จะทำก่อนหลัง และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นได้ว่าการออกแบบแผนงานที่ดีสามารถเกิดขึ้นได้โดยง่ายในการบริหารงานของเทศบาลตำบล เนื่องจากผู้บริหารของเทศบาลตำบลส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนนี้เป็นอย่างมาก เพราะทราบดีว่าจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันนโยบายหรือโครงการต่างๆ ที่ทางเทศบาลตำบลได้ดำเนินการอยู่ จะถูกกำหนดไว้ให้ระบุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ชัดเจน ทำให้แต่ละนโยบายจะมีความชัดเจนในตัวเป้าหมายและวัตถุประสงค์อยู่แล้วพอสมควร

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Paul Berman. 1978 : 157-184) ที่กล่าวว่า การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ในขั้นการปฏิบัติ (Deliverer Implementation) เป็นกระบวนการในการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือโครงการที่ได้มีการยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริง การสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติให้เกิดขึ้นจึงขึ้นอยู่กับการแสวงหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ผลวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Brian W. Hogwood and Lewis A. Gunn. 1984 : 209-218) ที่ได้กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางกระบวนการจัดการ (Procedural and Managerial Approaches) นั้นจะต้องมีการออกแบบแผนงานที่ดี กล่าวคือ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการลำดับของงานที่ดี และมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

และข้อค้นพบยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (โวหาร ยะสารวรรณ. 2555 : 89) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการ



สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับสูง และยังคงคล้องกับผลงานวิจัยของ (ศุภณัฐ ทรัพย์นำวิน. 2554 : 134) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดับองค์กรบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ความชัดเจนในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน

### 3. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีลักษณะเป็นสาขาของรัฐบาลกลาง ในการดำเนินนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อรัฐบาลกลางผ่านสายการบังคับบัญชา นอกเหนือไปจากนั้นยังคงทำหน้าที่ในการกำกับหน่วยราชการอื่นทั้งราชการส่วนกลางซึ่งตั้งสำนักงานภูมิภาคอยู่ในจังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความเป็นอิสระในการจัดการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามด้วยรูปแบบการบริหารราชการเช่นนี้ ส่งผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุด เสมือนทำหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ทั้งหมด แต่ด้วยความซับซ้อนของโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน กระบวนการของงบประมาณ และสายการบังคับบัญชา ส่งผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอุปสรรคในการบริหารงานของจังหวัดในเชิงรุกได้อย่างเต็มที่หลายประการ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. 2552 : 87-89) ได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นสำคัญว่า การสนับสนุนจากราชการส่วนภูมิภาคเป็นไปในลักษณะของการควบคุม กำกับดูแล สนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้รัฐสามารถกำกับ ควบคุมท้องถิ่นต่างๆ ได้โดยอาศัยหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ สามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ 1) มีสำนักงานอยู่ที่ราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยส่งงาน ส่งเงิน ส่งคนและส่งคำสั่งไปที่ท้องถิ่น 2) หน่วยงานตั้งสำนักงานในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของภาคต่างๆ และส่งงาน เงิน คน และคำสั่ง ไปยังจังหวัดต่างๆ โดยผ่านสำนักงานเหล่านี้ สำนักงานเหล่านี้เป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และไม่ต้องอยู่ใต้การกำกับควบคุม หรือ

บังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย หน่วยงานรัฐที่ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค ก็คือแขนงหรือกลไกของราชการบริหารส่วนกลางทั้งสิ้น ข้าราชการส่วนภูมิภาค ก็คือ ข้าราชการของกรมใดกรมหนึ่งของราชการบริหารส่วนกลาง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบเรื่องต่างๆ ในจังหวัดแม้ว่าจะทำงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอ ที่จริงก็เป็นส่วนหนึ่งของกรมต้นสังกัดเช่นกัน และกรมทั้งหลายรวมทั้งกรมในส่วนภูมิภาคด้วยนั้น ก็คือ ส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนกลางนั่นเอง

#### 4. วัฒนธรรมองค์การ

ผลการวิเคราะห์ วัฒนธรรมองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันทำงานแบบบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจร่วมกัน การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีการช่วยเหลือกันเพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การปรึกษาหารือจะช่วยให้มีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ ทำให้มีโอกาสผิดพลาดน้อย และช่วยให้มีการระดมความคิดจากทุกฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน นอกจากนี้ วัฒนธรรมองค์การแบบการทำงานเป็นทีมและการปรึกษาหารือ จะช่วยให้เกิดความไว้วางใจและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน อันจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์การแบบเน้นการทำงานเป็นทีมและการปรึกษาหารือให้เกิดขึ้นในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล พร้อมทั้งต้องรู้จักปรับใช้วัฒนธรรมองค์การในรูปแบบอื่นๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละภารกิจและสถานการณ์ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งผลวิจัยได้ชี้ว่าการเสริมสร้างและสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์การแบบมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เน้นคุณภาพของผลงานที่ดีเยี่ยมเท่านั้น และเน้นการทำงานเป็นทีม มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้โดยง่ายในเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากทุกฝ่ายเห็นตรงกันว่าสามารถช่วยให้การบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Charles Handy. 1979 : 20-22) ที่ได้กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นการทำงานเป็นทีมและการปรึกษาหารือ (Athena) จะมุ่ง

บูรณาการสมาชิกที่มีศักยภาพมาร่วมกันทำงานเป็นทีมโดยเป้าหมายร่วมกัน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ทำให้ระบบการทำงานจึงมีความยืดหยุ่นสูง และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การบริหารงานจะมุ่งเน้นที่ความสามารถในการแก้ปัญหาไปตามสถานการณ์ ไม่ได้ทำเป็นแบบอย่างสำเร็จรูป นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดวัฒนธรรมส่วนร่วม (Involvement Culture) ของ (Daniel R. Denison. 2000 : 4-15) ที่ได้กล่าวว่า เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นสร้างพลังอำนาจในการบริหารให้แก่บุคลากรในทุกระดับ มีการใช้โครงสร้างที่ไม่เป็นทางการควบคุมการปฏิบัติงานมากกว่าใช้โครงสร้างที่เป็นทางการ มีการทำงานเป็นทีม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิก มีการพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (พิชาย รัตนคิดถ ก ฎเกศ. 2551 : 131) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของหน่วยงานราชการ โดยใช้วัฒนธรรมแบบ “I AM READY” ซึ่งมีหลายประเด็นที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการทำงานเป็นทีมและการปรึกษาหารือ อาทิ การทำงานมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (E), การมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส (D) และการมีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน (Y) เป็นต้น ซึ่งลักษณะของวัฒนธรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมแบบ “I AM READY” ที่ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การราชการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (โวหาร ยะสารวรรณ. 2555 : 89) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้ร้อยละ 77 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Hellriegel et al. 2001 : 43) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์อิทธิพลทางตรงของวัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานหรือประสิทธิผล ซึ่งจากผลการศึกษาระหว่างวัฒนธรรมและประสิทธิผลทำให้พบว่าองค์กรจะมีวัฒนธรรมหนึ่งวัฒนธรรมที่ดีที่สุดที่ทำให้ประสิทธิผลขององค์กรสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน คือ วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในระยะยาว

## 5. ทรัพยากรการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์ ทรัพยากรการบริหารจัดการ มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าว เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งบประมาณยังคงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในทุกด้าน นอกจากนี้ยังต้องใช้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรทางการบริหารจัดการในด้านอื่นๆ ด้วย ดังนั้น การให้บริการสาธารณะที่ประสบความสำเร็จได้นั้น แต่ละเทศบาลตำบลจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณให้เพียงพอ ต้องมีระบบการใช้งบประมาณที่เหมาะสม โดยการสนับสนุนด้านงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการช่วงเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อช่วยสนับสนุนให้การบริหารงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ในการเสริมสร้างการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องงบประมาณให้เพียงพอในการดำเนินภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยจะต้องมีการวางแผนในการใช้งบประมาณอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Jhon M. Nicholas. 2004 : 325) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของงบประมาณและการเงินว่า เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องใช้ในการดำเนินงาน เพราะการบริหารการเงินที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (สิริพงษ์ ปานจันทร์. 2554 : 344-345) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ทั้งประชาชนและพนักงานของเทศบาลตำบลมีความเห็นตรงกันว่า การบริหารงานของเทศบาลตำบลในการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยแวดล้อมทางการบริหารจัดการภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานมากที่สุด คือ ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ (งบประมาณ) และข้อค้นพบยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (อารีย์ แสนสม. 2550 : 125) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งพบว่ากระบวนการงบประมาณขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนการเตรียมงบประมาณ ขั้นตอนการอนุมัติงบประมาณ และขั้นตอนการบริหารงบประมาณ มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในระดับมาก

#### 6. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผลการวิเคราะห์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พฤติกรรมของผู้บริหารเทศบาลตำบลมีบทบาทและลักษณะการกระทำที่เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นแบบตัวอย่างที่ดี เมื่อผู้ตามรับรู้ เห็นพฤติกรรมดังกล่าวของผู้บริหาร ก็จะทำให้ผู้ตามมีความต้องการลอกเลียนพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีเหล่านั้นของผู้นำ โดยผู้บริหารเทศบาลตำบลอาจแสดงออกในลักษณะเป็นพฤติกรรมที่มีมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูง และสามารถที่จะสร้างสิ่งที่ถูกต้อง มีพฤติกรรมที่ร่วมทำงานเสีย ทำงานที่ท้าทายร่วมกับผู้ตามมากกว่าที่จะปล่อยละเลย หรือใช้อำนาจที่มีอย่างเดียว ทำให้เป็นพฤติกรรมที่จะได้รับการนับถือ เกิดความไว้วางใจจากผู้ตาม และอาจเป็นไปได้ว่านายกเทศมนตรีพึงใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ตามในการบริหารงานของเทศบาลตำบลให้เกิดประสิทธิผล รวมถึงพัฒนามิติที่เป็นองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพราะเทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด นายกเทศมนตรีจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการนำอยู่ตลอดเวลา ด้วยพฤติกรรมของผู้นำดังกล่าวทำให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลสามารถทำให้พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายพันธกิจของเทศบาลตำบลส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (เกรียงไกรยศ พันธ์ุไทย. 2552 : 161)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ตามมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยที่พฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือกิจกรรมการฝึกอบรม วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเน้นการปรับตัว และกิจกรรมการพัฒนาของพนักงานตามลำดับ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (พงษ์ศักดิ์ ทองพันธ์. 2552 : 214) ได้ศึกษา

เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลด้านผลงานตามภารกิจมากที่สุด

#### 7. พัฒนาการทางการเมือง

ผลการวิเคราะห์ พัฒนาการทางการเมือง มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจัยทางด้านพัฒนาการทางการเมืองจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลมากทั้งในเรื่องของการเปลี่ยนรัฐบาลที่ทำให้นโยบายเปลี่ยนตามไปด้วย ส่งผลให้เทศบาลตำบลต้องมีการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจะส่งผลโดยตรงต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบล เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่จะเป็นฐานเสียงให้กับนักการเมือง ซึ่งจะส่งผลต่อการผลักดันงบประมาณลงในพื้นที่ในลักษณะของผลประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลทั้งสิ้น ดังนั้น ดังนั้น ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนั้นปัจจัยทางการเมืองจะส่งผลอย่างมากต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทำให้แต่ละเทศบาลตำบลจะต้องมีเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง ต้องมีการวางแผนในการปรับตัว และมีการกำหนดทางเลือกอื่น ๆ ในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เพื่อพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ (Samuel C. Certo and Trevis S. Certo. 2009 : 228-231) ; (Stephen P. Robbin. 1990 : 206) และ (Jay B. Barney and Ricky W. Griffin. 1992 : 109) ที่ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า ผลกระทบจากระบบการเมืองและกฎหมาย รวมถึงแนวนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มีต่อองค์กร จะเข้ามามีส่วนในการควบคุมการทำงานขององค์กรในด้านต่างๆ นอกจากนี้ ปัจจัยทางการเมืองและ

กฎหมายอาจหมายถึงระบบการเมืองการปกครองของประเทศนั้น ๆ ด้วย ว่ามีระบบการเมืองการปกครองและระบบบริหารจัดการอย่างไร ตลอดจนถึงกระบวนการยุติธรรมในสังคมซึ่งล้วนแต่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร ได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Michael Armstrong, 2006a : 97) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางการเมืองสามารถจะพิจารณาได้จากสภาพบ้านเมืองที่มีความมั่นคงมีเสถียรภาพ และมีความสงบปลอดภัย รวมถึงนโยบายของรัฐ และครอบคลุมไปถึงการควบคุมการนำนโยบายของภาครัฐไปสู่การปฏิบัติอีกด้วย ซึ่งถ้ามีเสถียรภาพในระดับสูงก็จะทำให้การปฏิบัติตามนโยบายของข้าราชการจะมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย และข้อค้นพบยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (โวหาร ยะสารวรรณ, 2555 : 89) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้ร้อยละ 77

#### 8. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง

ผลการวิเคราะห์ การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนกลางในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในความรับผิดชอบ คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการบริหารงานบุคคล การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลางมาจากแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2560)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556 : 4-15) กำหนดแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นใน

แต่ละภารกิจในการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการสนับสนุนจากราชการ ส่วนกลางซึ่งก็คือ เพื่อยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูงตามโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

#### 9. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าว เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศส่งผลต่อการกำหนดนโยบายการคลังซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือ นโยบายเศรษฐกิจที่สำคัญของไทยในการบริหารจัดการภาวะเศรษฐกิจ ที่ส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคมให้มีความแข็งแกร่งและยั่งยืน โดยการดำเนินการผ่านการจัดการเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและแปลงนโยบายสาธารณะมาสู่แผนงาน งาน โครงการในรูปแบบของงบประมาณรายรับและรายจ่ายของรัฐบาลเพื่อสร้างเสถียรภาพของการใช้จ่ายรวมของระบบเศรษฐกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม อาทิเช่น ความเหมาะสมกับกำลังการผลิตที่มีอยู่ เป็นต้น เพราะค่าใช้จ่ายรวมจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการผลิตและการจ้างงานในระบบเศรษฐกิจ ในขณะเดียวกัน สามารถลดปัญหาความผันผวนทางเศรษฐกิจ เช่น ความผันผวนด้านการจ้างงาน ความผันผวนของราคาสินค้า ดังนั้น จะเห็นได้ว่านอกจากนโยบายการคลังจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะสั้นและระยะปานกลางจากการกระตุ้นเศรษฐกิจและพัฒนาการทางสังคม นโยบายการคลังยังสามารถใช้ขับเคลื่อนความสามารถทางการแข่งขันและศักยภาพทางการผลิตของประเทศไทยเพื่อสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจในระยะยาวอีกด้วยซึ่งเครื่องมือ นโยบายการคลังที่มีผลกระทบต่อการขยายตัวและศักยภาพทางเศรษฐกิจของไทย ซึ่งมีผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศภายใต้ 3 บริบทหลักได้แก่ นโยบายภาษีและรายได้ นโยบายรายจ่าย และดุลการคลัง



ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Charles I. Jones. 2001 : 375) กล่าวว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ คือ วิธีการคำนวณหาระดับศักยภาพการผลิตของประเทศ และกรอบแนวคิดทฤษฎีว่าด้วยนโยบายการคลังเพราะว่าในปัจจุบันการคำนึงถึงเศรษฐกิจเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าประชาชนมีสภาพเศรษฐกิจดีเศรษฐกิจประเทศก็จะดีขึ้นด้วย ดังนั้นในรัฐบาลทุกชุด จึงมีแนวโน้มที่พัฒนาเศรษฐกิจเป็นหลักโดยใช้ปัจจัยทางการเมืองและการบริหารเป็นเครื่องมือคอยสนับสนุนช่วยเหลือการกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (ปราชัย สังข์วงษา. 2554 : 134) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง คือ ด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยมีอิทธิพลทางบวกและมีความสามารถในการอธิบายประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลางได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

#### 10. สมรรถนะขององค์การ

ผลการวิเคราะห์ สมรรถนะขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความสามารถขององค์การในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ความสำคัญต่อเทศบาลตำบลเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นความสามารถหลักที่สอดคล้องกับการดำเนินภารกิจในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน จะส่งผล โดยตรงต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบล

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Gabriel A. Almond and G. Bingham Powell, Jr. 1966 : 190 -203) ที่ได้กล่าวว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นการวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ป้อนเข้า (Input) และผลลัพธ์ (Output) ทางการเมือง ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับเทศบาลตำบล คือ องค์การทางการเมือง จะสามารถกล่าวได้ว่าผลลัพธ์ทางการเมืองก็คือ เป้าหมายของเทศบาลตำบล ซึ่งก็คือ การที่เทศบาลตำบลสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้ดีที่สุด ซึ่งการที่แต่ละเทศบาลตำบลจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้นั้น ผู้บริหารแต่ละเทศบาลตำบลจะต้องยอมรับในความต้องการและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการของประชากรในพื้นที่

นั้นๆ และทำการวางรากฐานในการบริหารงานให้เป็นไปในแบบอย่างที่ดีควรจะเป็น และสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นโยบายนั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลงานวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (จิระประภา อัครบวร. 2547 : 87) ที่ได้กล่าวถึง สมรรถนะหลักขององค์การ (Organizational Core Competency) ว่าเป็นคุณลักษณะที่ทุกองค์การต้องการมีหรือเป็น เพื่อให้มีขีดความสามารถตามที่ผู้บริหารองค์การต้องการเช่น ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง หรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ซึ่งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนถือเป็นความสามารถหลักขององค์การที่ทุกเทศบาลตำบลต้องการจะมีและเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกเทศบาลตำบล และข้อค้นพบยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (สิริพงษ์ ปานจันทร์. 2554 : 344-345) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ทั้งประชาชนและพนักงานของเทศบาลตำบลมีความเห็นตรงกันว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผลการบริหารงานในการให้บริการสาธารณะได้รับอิทธิพลทางตรงจากสมรรถนะความสามารถขององค์การ (การตอบสนองความต้องการของประชาชน)

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยค้นพบข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

#### 1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 เทศบาลตำบลควรวางยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยมุ่งสร้างบทบาทของประชาสังคมใหม่ในการรวมกลุ่มเป็นขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีการประสานเครือข่ายเป็นอย่างดี ครอบคลุมถึงขอบเขตของการเรียกร้อง และไม่ใช้ความรุนแรงทางการเมือง

1.1.2 เทศบาลตำบลควรวางยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยกำหนดนโยบายพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง

ภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเปิดเสรีอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการซื้อ ร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1.1.3 เทศบาลตำบลควรวางยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร สิ้นทรัพย์ของภาครัฐ โดยวางระบบการบริหารจัดการสิ้นทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดย คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัดผูกพันติดตามมา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้าง โอกาส และสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียสิ้นเปลืองและ เปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสิ้นทรัพย์เพื่อให้เกิด ผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการ ของสิ้นทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น

1.1.4 เทศบาลตำบลควรวางยุทธศาสตร์การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการ บ้านเมืองแบบร่วมมือกัน โดยส่งเสริมให้เทศบาลตำบลทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบ ความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้อง ดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วนระหว่าง ภาครัฐ ภาคส่วนอื่น และภาคประชาชน

1.1.5 เทศบาลตำบลควรวางยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย โดยพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของเทศบาลตำบลสู่องค์กรแห่งความเป็น เลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย มีระบบการ ทำงานที่คล่องตัว รวดเร็วปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการ ปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อ สังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

1.1.6 เทศบาลตำบลควรวางยุทธศาสตร์การวางระบบการบริหารงานราชการ แบบบูรณาการ โดยส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยตนเองเพื่อแก้ปัญหา การแยกส่วนในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และ ประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ใน รูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพ เฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อขับเคลื่อน นโยบาย ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวมถึง ปรับปรุง

การจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยึดยุทธศาสตร์และเป้าหมายร่วมเป็นหลักเพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

## 1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 ยกระดับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ จากเดิมที่เน้นบทบาทของรัฐในการเป็นตัวนำทำกิจกรรมสาธารณะมาเป็นรัฐควบบทบาทของตนลง ให้ประชาสังคมมีบทบาทมากขึ้นในการช่วยเหลือตนเองและคอยควบคุมกำกับรัฐ ถ้าประชาสังคมโดยประชาชนยังไม่พร้อม ก็ให้องค์กรพัฒนาเอกชนเป็นพี่เลี้ยงประชาสังคมไปก่อน และส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อพัฒนาตนเองบนพื้นฐานของจิตสำนึกสาธารณะและผลประโยชน์ส่วนรวม

1.2.2 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน คือ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐ พัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service)

1.2.3 กำหนดนโยบายยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการงาน หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

1.2.4 เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ คือ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

1.2.5 บริหารสินทรัพย์ของภาครัฐอย่างครบวงจรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุ่มค่า และสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงของภาครัฐ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุดวางระบบการบริหารสินทรัพย์อย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการสินทรัพย์และการให้บริการ และให้ครอบคลุมทั้งวงจรของสินทรัพย์ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายที่ผูกมัดผูกพันตามมา การจัดหา การใช้และซ่อมบำรุง

การจำหน่ายและ/หรือการทดแทนสินทรัพย์เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากร ได้อย่างคุ้มค่า ลดความสูญเสียด้านเปลือกและเปล่าประโยชน์ และทำให้การใช้สินทรัพย์มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2.6 ทบทวนกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถบริหารสินทรัพย์อย่างครบวงจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการองค์กรโดยรวม และการลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

1.2.7 ทบทวนบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐให้เหมาะสม ถ่ายโอนภารกิจงาน และกิจกรรมที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องปฏิบัติเองให้ภาคส่วนต่าง ๆ รวมทั้งสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุงขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและเหมาะสม

1.2.8 วางระบบการบริการสาธารณะทางเลือก (Alternative Service Delivery) ตลอดจนพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการถ่ายโอนภารกิจของภาครัฐให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสมกับขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ และศักยภาพของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เข้ามาดำเนินการแทนภาครัฐ

1.2.9 ส่งเสริมการบริหารราชการระบบเปิดและการสร้างเครือข่าย คือ เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐโดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกันดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

1.2.10 พัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีขีดสมรรถนะ คือ ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2.11 ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อ

สังคม การวางแผนยุทธศาสตร์และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดัดสินใจ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงาน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

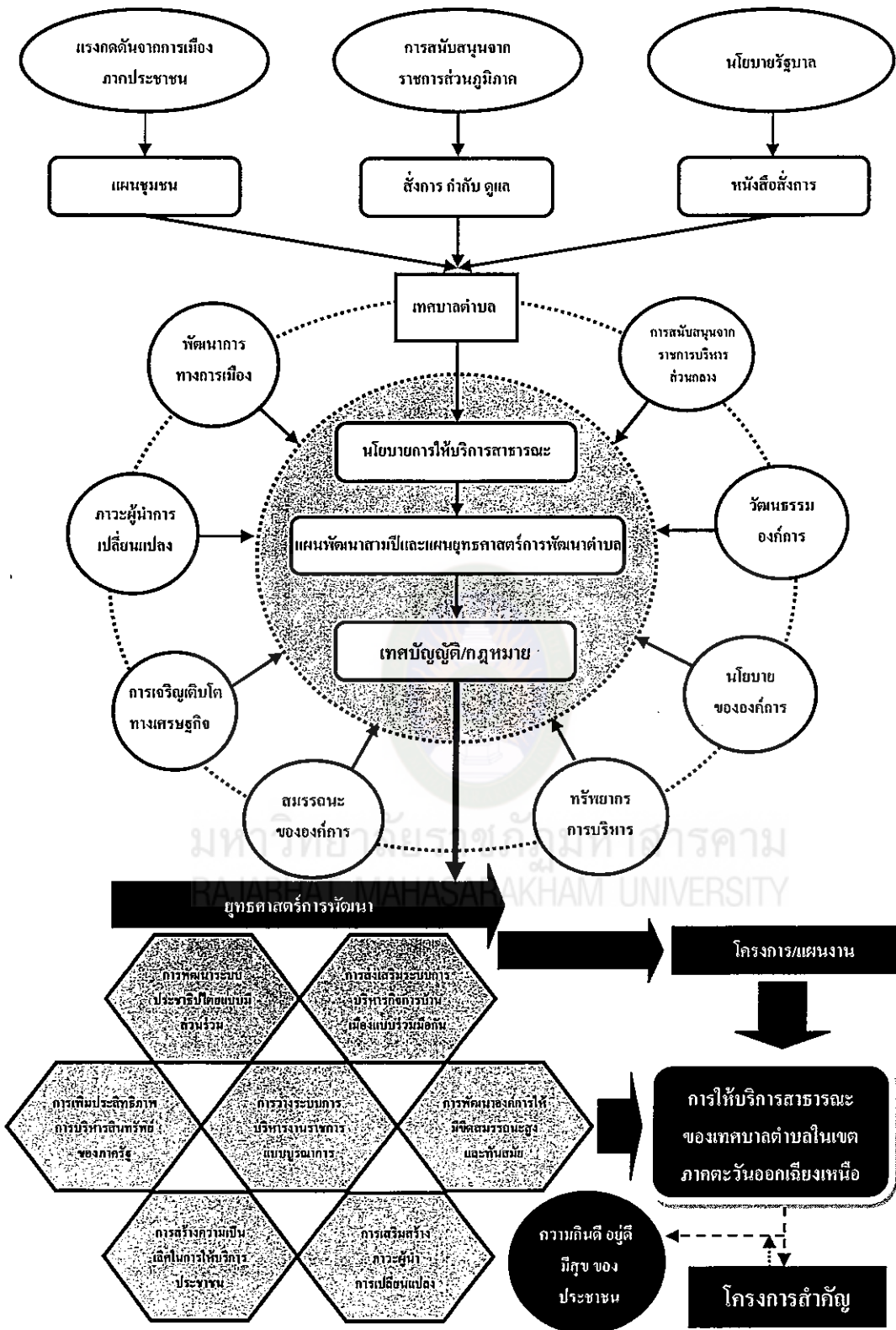
1.2.12 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลัก โดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทาง ภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service : G – Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.13 พัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพระบบราชการ คือ วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อ เพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสาย อาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนา ระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

1.1.14 ออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ คือ การ ออกแบบ โครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัยการ ดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างระบบราชการแบบเดิม

1.1.15 ปรับปรุงความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการ บริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น คือ พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของ ภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วน ภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลักเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสาน สัมพันธ์กัน ในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความ คู่ມค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัว

จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมผล การศึกษาและแนวคิดของผู้วิจัยทั้งหมด นำมาเขียนเป็นต้นแบบจากการสังเคราะห์งานวิจัย (Model Synthesis) ของ “รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้



แผนภาพที่ 19 รูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่สังเคราะห์จากงานวิจัย (Model Synthesis)

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะได้มีการนำรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ไปทดลองใช้กับเทศบาลตำบล เพื่อจะได้ทำความเข้าใจลักษณะการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลและพัฒนาตัวแบบให้มีอำนาจอธิบายและทำนายได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของกลุ่มการเมืองท้องถิ่นกับพรรคการเมืองระดับชาติ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อระบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลได้ รวมทั้งอาจต้องแยกพิจารณาประเด็นความร่วมมือ กับประเด็นการสนับสนุน และผลลัพธ์ของความร่วมมือและการสนับสนุนที่เกิดขึ้นเป็นรายกรณีไป

2.3 ควรศึกษาบทบาทความร่วมมือของการเมืองภาคประชาชนกับเทศบาลตำบล โดยเฉพาะองค์กรชุมชน หรือองค์กรภาคประชาชนอื่นนอกเหนือจากการศึกษาหาตัวแบบที่ผู้วิจัยได้กระทำไป เนื่องจากแรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชนนั้น ไม่ได้มีด้านบวกด้านเดียวแต่น่าจะมีด้านลบ คือ มิติที่ขัดแย้งกันด้วย







บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2553). มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2542). การบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบและการบริหารการพัฒนา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษียร เตชะพีระ. (2547). ทางแพร่งและพงหนาม : ทางผ่านสู่ประชาธิปไตยไทย. กรุงเทพฯ : มติชน.
- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. (2552). อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). การใช้ SPSS for Window. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่น : ทฤษฎีแนวคิดและหลักการ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- \_\_\_\_\_. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ขนิษฐา ดุงชีพ. (2553). แนวทางการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรประภา อัครบวร. (2547). [วารสารออนไลน์] “9 หลุมพรางของ Competency,” ผู้จัดการ. [สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2557]. จาก <http://www.vrhris.com/klc/Article/HR/>.
- จุมพล หนิมพานิช. (2552). การวิเคราะห์นโยบาย ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิร โชค วีรสัย . (2542). รัฐศาสตร์ทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำนง อติวัฒนาสิทธิ์และคณะ. (2545). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจดีย์ว ฤกษ์รุจิพิมล. (2542). การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมนุษย์กับสังคม. กรุงเทพฯ : โครงการบูรณาการหมวดศึกษาศาสตร์ทั่วไป มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชัยพฤกษ์ หงอสกุล. (2550). อิทธิพลท้องถิ่นต่อการเมืองในระบอบประชาธิปไตย : ศึกษากรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2541). Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษา-การปฏิรูปการเมือง. กรุงเทพฯ : พีเพรส.
- ชาญวิทย์ เตชะริโย. (2551). การเมืองในกระบวนการงบประมาณของเทศบาลตำบลข้างเผือก ในช่วงปี พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชัย ศุภวงศ์ และ ยุวดี ฉาดการณ์ไกล. (2541). ประชาสังคม ทรรศนะนักคิดในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ฐรัตน์ พิมพ์เคณา. (2551). ปัญหาการใช้ทรัพยากรการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิชเชสพรีนติ้งเซ็นเตอร์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล ราชะนาคร. (2552). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ : ทิศวิที.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2552). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : วิพรีนทร์. \_\_\_\_\_ (2553). ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. (2552). การให้บริการประชาชนส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ดี.เค.ปริ้นติ้งเวิลด์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2540). การสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ธนศวรรี เจริญเมือง. (2551). การปกครองเมืองในสังคมไทย กรณีเชียงใหม่เจ็ดศตวรรษ. เชียงใหม่ : โครงการศึกษาการปกครองท้องถิ่น.

- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดแนวคิด  
พื้นฐาน : รัฐบาลปกครองท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2552). รายงานการวิจัยเรื่องรายงานผลการศึกษา  
ความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศไทยและข้อเสนอ. กรุงเทพฯ :  
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ :  
วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 4.  
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2543). บทบาทชนชั้นนำและการเมืองภาคประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์  
เจริญผล.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2545). การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย  
ไทย. กรุงเทพฯ : ธรรมดาเพลส.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บินโด กาญจนสุวรรณ. (2550). วัฒนธรรมองค์การในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- บุญยั้ง ประทุม. (2551). พัฒนาการบริหารงานตามหลักความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของ  
ประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามยอด จังหวัด  
ลพบุรี. วิทยานิพนธ์ พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญอริ ยีหมะ. (2551). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ปกรณ์ สุวานิช. (2553). กระบวนการพัฒนานโยบายสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมในภาค  
ประชาชน. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาคุณภูมิบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษามหา  
วิทยาลัยมหิดล.

- ปฐม มณีโรจน์. (2551). ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ :  
สุวีวิทยาสาส์น.
- ประภาส ปิ่นตบแต่ง. (2548). “ประชาธิปไตยทางตรงในบริบทปัญหาประชาธิปไตยแบบ  
ตัวแทนเศรษฐศาสตร์การเมือง”. เพื่อชุมชน. ฉบับที่ 30.
- ประยูร กาญจนกุล. (2547). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ประเวศ วะสี. (2549). การพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน สุขภาวะชุมชนเป็นเป็นรากฐานสุข  
ภาวะทั้งหมด. กรุงเทพฯ : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2551). การปฏิรูประบบราชการ : ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาจริย์ สังข์วงษา. (2554). การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง. คุษฎีนิพนธ์  
ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง. (2552). รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ ภาวะผู้นำการ  
เปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ.  
คุษฎีนิพนธ์ การศึกษาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศ์สุริย์ ชาญตะปะ. (2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา  
อำเภอหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พวงเพชร สุรัตน์กวีกุล และเมธมาลย์ ราชภัณฑารักษ์. (2548). มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 6.  
พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต. (2551). “วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของหน่วยงานราชการ”.  
วารสารพัฒนาสังคม. ปีที่ 10. เล่มที่ 2. 25-48.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภา.
- มนัสนันท์ ชัยกิจยิ่งเจริญ. (2553). การจัดการบริการสาธารณะโดยวิธีการทำสัญญาจ้าง :  
กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลกและเทศบาลนครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์  
รัฐประศาสนศาสตร์คุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- มยุรี อนุমানราชธน. (2552). นโยบายสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.  
 ยงยุทธ พงษ์สุภาพ. (2551). ส่งเสริมสุขภาพบทบาทใหม่แห่งยุคของทุกคน. ปทุมธานี :  
 มหาวิทยาลัยรังสิต.
- รศคณธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2551). การบริหารภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
 สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
 ราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชনীวรรณ วนิชย์ถนอม. (2550). “สมรรถนะในวันวาน วันนี้และพรุ่งนี้”. ใน สารระสำคัญ  
 การปรับปรุงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่. กรุงเทพฯ :  
 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ :  
 นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2542). “การเสมอภาคทางการเมืองและความเสมอภาคทางเศรษฐกิจ,”  
 ผู้จัดการรายวัน. กรกฎาคม, หน้า 2-4.
- วรนารถ แสงมณี. (2544). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ระเบียบทอง.
- วันชัย มีชาติ. (2552). การบริหารองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- วิทยาธร ท่อแก้ว. (2549). การบริหารเวลา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สืบค้นเมื่อ 15  
 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.stou.ac.th>.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2550). การวิจัยแบบผสม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครื่องข่ายนวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.  
 กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วัลลภ ชัยพิพัฒน์. (2546). แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.
- โวหาร ยะสารวรรณ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วน  
 จังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร  
 มหบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศรัณยู หมั่นทรัพย์. (2550). “การศึกษาเพื่อสร้างพลเมือง : ฐานรากของการเมืองภาคพลเมือง,”  
 วารสารสถาบันพระปกเกล้า. 6 (2). กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า,

- ศิริพร ลวณะสกล. (2552). บทบาทที่คาดหวังของพยาบาลเวชปฏิบัติทางตาโรงพยาบาลรัฐ.  
วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545 ก). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545 ข). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ.  
กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- \_\_\_\_\_. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- ศุภกร ประทุมถิ่น. (2551). การศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม  
แบบยั่งยืนตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ขาวะประภาษ และ ปียากร หวังมหาพร. (2552). นโยบายสาธารณะไทย : กำเนิด  
พัฒนาการและสถานภาพของศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ :  
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. คุยฎิพนธ์ ปรัชญาคุยฎิบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันพระปกเกล้า, วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น. (2550). ความร่วมมือระหว่าง  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบและความเป็นไปได้. กรุงเทพฯ : ส เจริญ  
การพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2551). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สถาบันฯ.
- สมคิด บางโม. (2538). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : นำอักษร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดโครงสร้างภายนอก :  
รัฐธรรมนูญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2551). นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์และ  
กระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : เสมอธรรม.
- สมยศ นาวิการ. (2538). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมาน รังสิโยกฤษณ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2544). หลักการบริหารเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 19.  
กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สมิต สัชฌุกร. (2553). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2554). ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัด นครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาคุณศึกษบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. กรุงเทพฯ : สิริวัฒนาอินเตอร์พรีนซ์.
- สุขุม นวลสกุล. (2551). หัวหน้าศิลปะการบริหารแบบไทย ๆ. กรุงเทพฯ : ชรรมนิติ.
- สุจิต บุญบงการ. (2547). “การมีส่วนร่วมทางการเมืองกับพัฒนาการทางการเมืองไทย,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาปัญหาพัฒนาการทางการเมืองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุดใจ พูลพานิชย์กิจ. (2547). หลักการพัฒนาเศรษฐกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดา ภิรมย์แก้ว. (2542). [บรรณาธิการ]. “การจัดระเบียบสังคม,” มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกมาส อังสุโชติ และคณะ. (2551). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และ พฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. กรุงเทพฯ : มิสชั่นมีเดีย.
- สุริชัย หวันแก้ว. (2550). “การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม,” ใน สังคมและ วัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. (2556). แผนปฏิบัติการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น (พ.ศ. 2557 – 2560). กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- \_\_\_\_\_. (2557). การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.dla.go.th>.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2559). “การสร้างกลยุทธ์จากฐานการวิจัยทางการบริหารจัดการ,” วารสาร มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 35 ฉบับที่ 1. มกราคม-กุมภาพันธ์.
- \_\_\_\_\_. (2557). “รูปแบบการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยทางการบริหารจัดการ,” วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ปีที่ 8. ฉบับที่ 3. กันยายน-ธันวาคม.



- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2551). ทฤษฎีสังคมวิทยา เนื้อหาและแนวการใช้ประโยชน์เบื้องต้น.  
พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). สมรรถนะของข้าราชการ.  
สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2557, จาก  
<http://www.ocsc.go.th/ocscms/frontweb/view.jspcategory ID=CAT0000108>.
- สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. (2557). คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น  
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติการและการติดตาม  
ประเมินผล. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น.
- เสกสรรค์ ประเสริฐกุล. (2552). การเมืองภาคประชาชนในระบอบประชาธิปไตย.  
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิภาษา.
- อนันตชัย นาระดี. (2553). คู่มือความรู้เกี่ยวกับเทศบาล. กรุงเทพฯ : สุตรไพศาล.
- อริย์รัช สุอุทัย. (2554). การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองมีผลกระทบต่อนโยบายสาธารณะ.  
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2548). “ประชาธิปไตยที่ประชาชนปกครองตนเอง,” การเมืองของ  
พลเมือง. กรุงเทพฯ : คบไฟ.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายัง  
หลงทาง,” *Chulalongkorn Review*. V. 16 (64) (ก.ค.- ก.ย.) : 57-72.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2547). *Competency Dictionary*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อารีย์ แสนสม. (2550). ประสิทธิภาพของการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อพัฒนา  
ท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุทัย หิรัญโด. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.  
\_\_\_\_\_. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุดม ทุมโนสิต. (2551). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศที่พัฒนาแล้ว.  
กรุงเทพฯ : แชน โพร์ พรินติ้ง.

- อุษา ยิ่งยงเมธี. (2550). **ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**  
**สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดอกเขต 2. วิทยานิพนธ์ การศึกษาศาสตร**  
**มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- Aldag, R. J., and Stearns, T. M. (1987). **Management.** Ohio : South-Western.
- Almond, G.A. and Powell, B.G., Jr. (1996). **Comparative Politics : A Developmental**  
**Approach.** Canada : Little Brown.
- American Marketing Association. (1995). **AMA Marketing Encyclopedia : Issues and**  
**Trends Shaping the Future.** Chicago : American Marketing Association.
- Armstrong, M. (2006). **A Handbook of Human Resource Management Practice.** 10<sup>th</sup> ed.  
 Philadelphia : Kogan Page.
- Anderson, J. E. (1977). **Public Policy Making.** 8<sup>th</sup> ed. New York : Praeger.
- Aschauer, D. A. (1989). "Is Public Expenditure Productive?," **Journal of Monetary**  
**Economics.** Vol. 23, pp. 177-200.
- Auerbach, A. J. (1985). "The Theory of Excess Burden and Optimal Taxation,"  
 In **Handbook of Public Economics.** Auerbach and Martin Feldstein (Amsterdam).  
 New York : North-Holland.
- Avolio, B. J. (1999). **Full Leadership Development: Building the Vital Forces in**  
**Organizations.** Thousand Oaks, C.A. : Sage.
- Barro, R.J. and Sala-I-Martin, X. (1995). **Economic Growth.** New York : McGraw-Hill.
- Bass, B. M. (1985). **Leadership and Performance Beyond Expectations.** New York :  
 Free Press.
- Bass, B. M. and Avolio, B. J. (1994). **Improving Organizational Effectiveness through**  
**Transformational Leadership.** Thousand Oaks, C.A. : Sage.
- \_\_\_\_\_. (1990). "The Implications of Transactional and Transformational Leadership for  
 Individual, Team, and Organizational Development," **Research in**  
**Organizational Change and Development.** 4 : 231-272.
- Berman P. (1978). "The Study of Macro and Micro Implementation," In **Public Policy.**  
 V. 26 (2) : 157-184.

- Berta, R. and C. L. (2004). "Public Health Capital and Production in the Spanish Regions : A Dynamic panel Data Model," **World Development**. Vol.32 No.5. pp 871-885.
- Bliss, E. C. (1984). **Getting Things Done : The ABC's of Time Management**. Singapore : Federal.
- Brooks, M. and Nafukho, F. M. (2006). "Human Resource Development, Social Capital, Emotional Intelligence any Link to Productivity?," **Journal of European Industrial Training**. 3 (2) : 117-128.
- Bryns, R. and Stone, G. W. (1991). **Economics**. 6<sup>th</sup> ed. New York : Harper Collin College.
- Bush, G. W. (1991). **Governing Big Cities : The Management of Decentralization**. Wellington : University of Wellington.
- Cameron, K. S. and Quinn, R. E. (1999). **Diagnosing and Changing Organization Culture**. Massachusetts : Addison-Wesley.
- Certo, S. C. (2000). **Modern Management**. New York : Prentice – Hall.
- Chang, Su-Chao and Lee, Ming-Shing. (2007). "A Study on Relationship among Leadership, Organizational Culture, the Operation of Learning Organization and Employees' Job Satisfaction," **The Learning Organization**. 14 (2) : 155-185.
- Chiang, A.C. (1984). **Fundamental Methods of Mathematical Economics**. 3<sup>rd</sup> ed. ition. New York : McGraw-Hill.
- Chapus, R. (2000). **Droit Administrative General**. Tome I. Paris : Montchrestien.
- Charles, H. (1979). **Gods of Management**. London : Pan Book.
- Charles I. J. (2001). **Introduction to Economic Growth**. California : University of California Berkeley.
- Clark, J. J. (1957). **Outline of Local Government of The United Kingdom**. London : Sir Issac Pitman and Son.
- Cochran, C. L. and Malone, E. F. (1995). **Public Policy : Perspective and Choice**. New York : McGraw – Hill.
- Cooper, J. D. (1952). **How to More Done in Less Time**. New York : Doubleday & Company.

- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. New York : Harper and Row.
- Daft, R. L. (1999). **Leadership : Theory and Practice**. Orlando, Florida : Dryden Press.
- \_\_\_\_\_. (2001). **Essentials of Organization : Theory and Design**. Ohio : South – Western College.
- \_\_\_\_\_. (2008). **The Leadership Experience**. 4<sup>th</sup> ed. Mason, O.H. : Thomson/South-Western.
- Dale, E. (1968). **Management : Theory and Practice**. New York : McGraw – Hill.
- Denison, D. R. (2000). **The Denison Organizational Culture Survey**.  
Retrieved January 13,2009 from <http://www.denisonculture.com>.
- Dessler, G. (1998). **Management**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Duguit, L. (1928). **Trait de droit Constitutional**. Tome II. 3<sup>rd</sup> ed. Paris : E. de Boccard.
- Gibson, J. L., Ivancevich J. M., Donnelly J. H, Jr., & Konopaske R. (2003). **Organization : Behavior, Structure, Processes**. 11<sup>th</sup> ed. New York : McGraw – Hill.
- Good, C. V. and Merkel, W. R. (1973). **Dictionary of Education**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : McGraw – Hill.
- Greenwald, D. (1982). **Encyclopedia of Economics**. New York : McGraw – Hill.
- Greenwood, W. T., Judd R. and Becker, W. F. (1988). **Prepared under the Auspices of the Policy Studies Organization**. New York : Greenwood.
- Gulick L. "Note on Theory of Organization. In Jay M. Shafritz and Albert C. Hyde. (2007). **Classics of Public Administration**. 6<sup>th</sup> ed. Canada : Nelson Education.
- Handy, C. (1979). **God of Management : The Changing Work of Organizations**. 4<sup>th</sup> ed. New York : Oxford University Press.
- \_\_\_\_\_. (1972). **Understanding Organizations**. Harmondsworth : Penguin Books.
- Harrison, R. (1972). Understanding Your Organization's Character. **Harvard Business Review**. 5 : 119-128.
- Hassan, A. (2007). "Human Resource Development and Organizational Values," **Journal of European Industrial Training**. 31 (6) : 435-448.

- Hellriegel, D. ; Slocum, J. W. and Woodman, R. W. (2001). **Organizational Behavior**. 9<sup>th</sup> ed. Australia : Thomson/South-Western.
- Heilbrun, I. (1994). "Can Leaders be Studied?," **The Wilson Quarterly**. 18 (2) : 65-72.
- Higgins, J. M. (1994). **The Management Challenge**. New York : Macmillan College.
- Hodge, B. J., and Anthony, W. P. (1988). **Organization Theory**. 3<sup>th</sup> ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Hogwood, B. W. and Gunn, L. A. (1984). **Policy Analysis for the Real World**. New York : Oxford University Press.
- Holloway, W. V. (1951). **State and Local Government in the United State**. New York : Prentice Hall.
- Howell, J. M. and Avolio, B. J. (1993). "Transformational Leadership, Transactional Leadership, Locus of Control and Support for Innovation : Key Predictors of Consolidated- Business-Unit Performance," **Journal of Applied Psychology**. 78 (6) : 891-902.
- Huntington, S. P. (1965). **Political Modernization and Political Decay**. Boston : World Politics.
- IMF Staff Papers. (2006). **New Estimates of Government Net Capital Stocks for 22 OECD Countries. 1960–2001**.
- Jay, B. B., and Ricky, W. G. (1992). **The Management of Organizations : Strategy, Structure, Behavior**. International Student Edition. Boston MA : Houghton Mifflin Company.
- Joreskog, K. G. and Sorbom, D. (1993). **LISREL 8 : Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language**. Chicago : Scientific Software International.
- \_\_\_\_\_. (1998). **LISREL 8 User's Reference Guild Cuild**. Chicago : Scientific Software International.
- Jeze, G. (1928). **Principe Generous du Droit Administrative**. Tome II. Paris : Marcel Giard.

- Judge, T. A. and Piccolo, R. F. (2004). "Transformational and Transactional Leadership : A Meta-Analytic Test of Their Relative Validity," **Journal of Applied Psychology**. (October) : 755-768.
- Karras, G. (1994). "Government Spending and Private Consumption : Some International Evidence," **Journal of Money, Credit, and Banking**. Vol. 26. pp. 9-22.
- Kast, F. E., and Rosenzweig, J. E. (1985). **Organization and Contingency Approach**. 4<sup>th</sup> ed. Singapore : McGraw – Hill.
- Kinicki, A. and Kreitner, R. (2009). **Organizational Behavior : Key Concepts, Skills & Best Practices**. 4<sup>th</sup> ed. Boston : McGraw-Hill Irwin.
- Koontz, H.D. and O'Donnell C. (1972). **Principle of Management**. New York : McGraw – Hill.
- Kotter, J. R. (1996). **Leading Change**. Boston : Harvard Business School Press.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management**. New Jersey : Prentice Hall.
- Kuhnert, K. W. and Lewis, P. (1987). Transactional and Transformational Leadership : A Constructive/Developmental Analysis," **Academy of Management Review**. 12 (4) : 648-657, 1987.
- Likert, R. (1967). **The Human Organization ; Its Management and Value**. New York : Mc Graw – Hill.
- Lucas, R. E., Jr., and Nancy L. S. (1983). "Optimal Fiscal and Monetary Policy in an Economy Without Capital," **Journal of Monetary Economics**. Vol. 12, 55-93.
- Lussier, R. N. and Achua, C. F. (2004). **Leadership : Theory, Application, Skill Building**. 2<sup>nd</sup> ed. Cincinnati, Ohio : South-Western College.
- Mazmanian, D. A. and Sabatier, P. A. (1983). **Implementation and Public Policy**. Scott : Foresman.
- McClelland, D. C. (1973). "Test for Competence, Rather than Intelligence," **American Psychologists**. v. 17(7) : 57-58.
- McShane, S. L. and Von Gilnow, M. A. (2009). **Organizational Behavior**. 2<sup>nd</sup> ed. New York : McGraw-Hill.

- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw-Hill.
- Mintzberge, H. (1979). **The Structure of Organizations.** New Jersey : Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. (1983). **Structure in Five.** New Jersey : Prentice Hall.
- Mintzbergs H., Lampel J., Quinn, J. B. and Ghoshal S. (2003). **The Strategy Process : Concepts, Contexts, Cases.** United Kingdom : Pearson Education.
- Montagu, H. G. (1984). **Comparative Local Government.** Great Britain : William Brendon and Son.
- Nicholas, J. M. (2004). **Project Management for Business and Technology : Principles and Practice.** 6<sup>nd</sup> ed. Amsterdam : Elsevier Butterworth – Heinemann.
- Northouse, P. G. (2007). **Leadership : Theory and Practice.** 4<sup>th</sup> ed. Thousand Oaks : Sage.
- Paitoon, W. (1983). **The total factor productivity growth of the manufacturing Industries in Thailand. 1963-1976.** University Microfilms International.
- Parry, S. B. (1997). **Evaluating the Impact of Training.** Virginia : American Society for Training and Development.
- Perrow, C. (1967). "A Framework for the Comparative Analysis of Organization," In **American Sociological Review.** V.32(2) : 194-208.
- Plummer, Y. A. (2005). **A Survey of Employee Perceptions of the District of Columbia's Department of Human Services (DHS), Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration's (MRDDA) Organizational Effectiveness.** Massachusetts : Howard University.
- Pye, L. W. (1966). **Aspects of Political Development.** Boston : Little, Brown.
- Rebelo, S. (1991). "Long-run Policy Analysis and Long-run Growth," **Journal of Political Economy,** Vol. 99, pp. 500-521.
- Reitz, H. J., and Jewell, L. N. (1985). **Managing.** Illinois : Foresman.
- Remy Prud'homme. (2004). "Infrastructure and Development," **Paper prepared for the ABCDE (Annual Bank conference on Development Economics).** Washington, and May 3-5, 2004. University of Paris.

- Ripley, R. B. and Franklin, G. A. (1982). **Bureaucracy and Policy Implementation**.  
Illinois : The Dorsey Press.
- Robbins, S. P. (1990). **Organization Theory : Structure Design and Application**.  
New Jersey : Prentice – Hall.
- \_\_\_\_\_. (2003). **Organization Behavior**. New Jersey : Prentice – Hall.
- \_\_\_\_\_. (2005). **Organizational Behavior**. 11<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, N.J. :  
Prentice Hall.
- Robson, W. A. (1953). "Local Government," In **Encyclopedia of Social Science**. Vol. 9-10.  
New York : Macmillan.
- Robert, M. S. (2000). **Growth Theory**. Oxford : Oxford University.
- Rutherford, D. (1992). **Routledge Dictionary of Economics**. London : Routledge.
- Samuel, C. C. and Samuel, T. C. (2009). **Modern Management : Concepts and Skills**.  
11<sup>nd</sup> ed. New Jersey : Prentice – Hall.
- \_\_\_\_\_. (1999). **The Corporate Culture Survival Guide**. San Francisco : Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (2004). **Organization Culture and Leadership**. 3<sup>rd</sup> ed. San Francisco :  
Jossey – Bass.
- Schermerhorn, J. R. Jr. (1999). **Management**. 7<sup>th</sup> ed. New York : John Wiley & Sons.
- Scott, W. G., and Michel, T. R. (1975). **Organization Theory : A Structural and  
Behavioral Analysis**. 7<sup>th</sup> ed. Illinois : The Dorsey Press.
- Shell, K. (1966). "Toward a Theory of Inventive Activity and Capital Accumulation,"  
**American Economic Review**. Vol. 56. Issue 2. (May), 62-68.
- Simon, H. A. (1997). **Administrative Behavior**. 8<sup>th</sup> ed. New York : The Free Press.
- Sheldrake, J. R. (1996). **Management Theory from Taylorism to Japanization**.  
London : International Thompson Business Press.
- Shell, K. (1966). "Toward a Theory of Inventive Activity and Capital Accumulation,"  
**American Economic Review**. Vol. 56. Issue 2. (May). pp 62-68.



- \_\_\_\_\_. (1973). "Inventive Activity, Industrial Organization and Economic Growth," in **Models of Economic Growth**. (J.A. Mirrlees and N. Stern, eds.). London : Macmillan, and New York : Halsted (John Wiley & Sons).
- Smith, B. C. (1985). **Decentralization**. London : George Allen & Unwin.
- Solow, R. M. (1957). **Technical Change and the Aggregate Production Function**. *Review of Economics and Statistics*, 39 (August), 312-320.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). **Competence at Work : Model for Superior Performance**. New York : Wiley.
- Stefan, F and K. M. (2000). "Growth effects of government expenditure and taxation in rich countries," **European Economic Review**.
- Tanzi, V., and Ludger, S. (1995). "The Growth of Government and the Reform of the State in Industrial Countries," IMF Working Paper 95/130 (Washington : International Monetary Fund).
- Thompson, J. D. (2010). **Organization in Action : Social Science Bases of Administrative Theory**. 7<sup>th</sup>ed. New York : McGraw – Hill.
- Taormina, R. J. (2008). "Interrelating Leadership Behaviors, Organizational Socialization and Organizational Culture," **Leadership & Organization Development Journal**. 29 (1) : 85-102.
- Van, H., Carl, E. and Van, M., Donald S. (1976). "The Implementation of Intergovernmental Policy," In Charles O. Jones, and Robert D. Thomas. **Public Policy Making in a Federal System**. California: Sage.
- Verma, B. M. (1986). **A Dictionary of Biology**. New Delhi : Academic.
- Williams, W. (1971). **Social Policy Research and Analysis : The Experience in the Federal Social Agencies**. New York : American Elsevier.
- William, H. L. et.al. (2001). **Opinion Regarding to the Service**. 4<sup>th</sup>ed. Englewood : Division of Research, Harvard University.
- Wit, D. (1967). **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok : Kurusapa Press.

Woodward, J. (1994). **Industrial Organization Theory and Practice**. 6<sup>nd</sup>ed. Oxford :  
Oxford University Press.

Xenikou, A. and Simosi, M. (2006). “Organizational Culture and Transformational  
Leadership as Predictors of Business Unit Performance,” **Journal of Managerial  
Psychology**. 21 (6) : 566-579.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล**  
**ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

\*\*\*\*\*

ชุดที่

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนว นโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกำหนดให้มีการสอบถามถึงข้อมูลจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 60 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 60 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 90 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ข้อ

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากท่าน ทางผู้วิจัยจะถือเป็นความลับอย่างเคร่งครัด โดยจะไม่เปิดเผยชื่อหรือแหล่งที่มาของข้อมูลแก่บุคคลใดทั้งสิ้น เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากท่านเสียก่อนเท่านั้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายพงศ์ณัติกาญจน์ พรหมนิล

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- คำชี้แจง 1. โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามโดยละเอียดก่อนตอบคำถาม
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงซึ่งเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน หรือเกิดกับตัวท่านเอง ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้
- |            |         |                              |
|------------|---------|------------------------------|
| มากที่สุด  | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด |
| มาก        | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงมาก       |
| ปานกลาง    | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงบ้าง      |
| น้อย       | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่ค่อยเป็นจริง   |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่เป็นจริงเลย    |

ข้อที่	ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. พัฒนาการทางการเมือง</b>						
1	ผู้นำที่มีอำนาจทางการเมืองมีลักษณะของการใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ของตน					
2	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายของรัฐบาล					
3	พรรคการเมืองมีความเป็นสถาบันการเมือง					
4	ผู้นำทางการเมืองสามารถผลักดันนโยบายให้เป็นที่ไปตามแนวทางที่ผู้นำต้องการ					
5	ผู้นำทางการเมืองนำนโยบายสาธารณะต่าง ๆ สู่ประชาชนอย่างเสมอภาค					
6	ผู้นำทางการเมืองใช้นโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการแข่งขันเพื่อการได้รับชัยชนะ					
7	ความขัดแย้งทางการเมืองเกิดจากกลุ่มการเมือง					
8	ความอ่อนแอของระบบประชาธิปไตยส่งผลต่อเสถียรภาพทางการเมือง					

ข้อที่	ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>2. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ</b>						
9	มีการขยายกำลังการผลิตสินค้าและบริการ					
10	มีการเพิ่มปริมาณของทรัพยากรการผลิต					
11	มีการเพิ่มคุณภาพของทรัพยากรการผลิต					
12	มีการใช้ปัจจัยในการผลิตที่มีประสิทธิภาพ					
13	มีผลผลิตของเศรษฐกิจโดยรวมเพิ่มขึ้น					
14	มีความต้องการซื้อของประชาชนเพิ่มมากขึ้น					
15	มีความต้องการของปัจจัยการผลิตเพิ่มมากขึ้น					
16	ผลิตภัณฑ์ประชาชาติเบื้องต้นที่แท้จริง (Real Gross National Product) เพิ่มสูงขึ้น					
17	รายได้ที่แท้จริงต่อบุคคล (Real Gross National Product Per Capita) เพิ่มสูงขึ้น					
<b>3. ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม</b>						
18	มีการคิดค้นวิธีการใหม่เพื่อรองรับ ปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้น					
19	มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร					
20	มีการขยายตัวของเมืองมากขึ้น					
21	มีการปรับปรุงวิธีการผลิตเพื่อตอบสนอง ความต้องการแก่สมาชิกในสังคม					
22	มีการปรับปรุงวิธีการกระจายผลผลิตเพื่อ ตอบสนองความต้องการแก่สมาชิกในสังคม					
23	มีการคิดค้นเทคโนโลยี การประดิษฐ์ สิ่งใหม่ ในสังคม					
24	มีการสร้างทัศนคติและค่านิยมที่ดีในสังคม					
25	มีการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากสังคม เกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม					

ข้อที่	ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>4. การขยายตัวทางเทคโนโลยี</b>						
26	การมีเครื่องจักรที่ทันสมัยในการผลิต					
27	การมียานพาหนะที่ทันสมัยในระบบขนส่ง					
28	การมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการติดต่อ					
29	การนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นปัจจัยภายในของ กระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจ					
30	รัฐบาลมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการ ลงทุนเพื่อพัฒนาเทคนิคการผลิต					
31	มีการสนับสนุนข้อค้นพบทางวิทยาศาสตร์ การค้นคว้า การทดลอง และนวัตกรรม					
32	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับกระบวนการ การผลิตภายในประเทศ					
33	การนำเอาสิ่งประดิษฐ์หรือความรู้ใหม่ ๆ มา ประยุกต์ใช้ในการผลิต					
34	มีการวิจัยและพัฒนาเชิงวิทยาศาสตร์ให้เกิด ความรู้ใหม่ สิ่งประดิษฐ์ และเทคนิคใหม่ ๆ					
<b>5. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน</b>						
35	ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย สาธารณะของเทศบาลตำบล					
36	ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและ ขับเคลื่อนการพัฒนาตำบล					
37	ประชาชนมีการเคลื่อนไหวตรวจสอบการใช้ อำนาจรัฐทุกระดับ					
38	ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการใช้ อำนาจรัฐทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ					

ข้อที่	ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>5. แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน</b>						
39	ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ในกระบวนการทางการเมืองในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
40	ประชาชนมีการรวมกลุ่มทางสังคมเป็นระบบ ตัวแทนของประชาชน					
41	มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแก้ไข ในปัญหาของประชาชน					
<b>6. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง</b>						
42	รัฐบาลมีการมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำ กิจการหรือบริหารสาธารณะภายในท้องถิ่น					
43	รัฐบาลให้อิสระในการดำเนินงานของ ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม					
44	การบริหารส่วนกลางออกระเบียบ กฎหมายที่ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท้องถิ่น					
45	การมอบหมายภารกิจที่บังเกิดผลสนอง นโยบายส่วนกลางในด้านต่างๆ					
46	รัฐบาลเร่งดำเนินการพัฒนาชนบททุกด้าน พร้อมกัน โดยผนึกกำลังทุกส่วนราชการ					
47	รัฐบาลส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีกำลังและความ สามารถที่จะทำงานพัฒนาประสานกับ หน่วยราชการต่างๆ					
48	รัฐบาลกำหนดนโยบายมีความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น					
49	รัฐบาลกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อจัดสรรรายได้ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างเพียงพอ					



ข้อที่	ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>7. การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค</b>						
50	มีการดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ					
51	มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำภารกิจของ รัฐ ไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์					
52	มีการสนับสนุนท้องถิ่นในการนำนโยบาย ของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์					
53	มีการเสนองบประมาณต่อกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ข้อตาม โครงการหรือแผนพัฒนาท้องถิ่น					
54	สนับสนุนการจัดให้มีการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอ ภาค รวดเร็ว และมีคุณภาพ					
55	จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุน เทศบาลตำบลเพื่อให้สามารถดำเนินการตาม อำนาจและหน้าที่					
56	มีการควบคุมดูแลการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่นในจังหวัดตามกฎหมาย					
57	มีการกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานส่วนท้องถิ่น					
58	มีการส่งเสริม สนับสนุน จัดให้มีการบริการ ร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะ ศูนย์บริการร่วม					
59	มีการประสานงานกับท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับ ชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน					
60	มีการสนับสนุนงบประมาณให้เทศบาลตำบล					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- คำชี้แจง 1. โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามโดยละเอียดก่อนตอบคำถาม
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงซึ่งเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน หรือเกิดกับตัวท่านเอง ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้
- |            |         |                              |
|------------|---------|------------------------------|
| มากที่สุด  | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด |
| มาก        | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงมาก       |
| ปานกลาง    | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงบ้าง      |
| น้อย       | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่ค่อยเป็นจริง   |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่เป็นจริงเลย    |

ข้อที่	ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. วัฒนธรรมองค์การ</b>						
1	เน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายมากกว่าการปฏิบัติงานตามขั้นตอน					
2	มีการเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารเสมอ					
3	มุ่งเน้นความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
4	เน้นความถูกต้องในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน					
5	มีระเบียบรองรับในการทำงานทุกเรื่อง					
6	เน้นการทำงานเป็นทีม					
7	สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน					
8	วางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันเสมอ					
9	เน้นคุณภาพของผลงานที่ดีเยี่ยมเท่านั้น					
10	มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
11	มีการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเสมอ					

ข้อที่	ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>2. นโยบายขององค์กร</b>						
12	มีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่จะต้องปฏิบัติ					
13	มีการระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนทำให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
14	มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
15	มีการจัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
16	มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เหมาะสม					
17	มีการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการที่ดี					
18	มีการจัดทำตารางเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
19	มีการกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า					
20	มีการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
<b>3. โครงสร้างองค์กร</b>						
21	ผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการแต่เพียงผู้เดียว					
22	มีการควบคุมการทำงานตามสายการบังคับบัญชา					
23	ยึดกฎระเบียบเป็นหลักในการปฏิบัติงาน					
24	คณะผู้บริหารที่ร่วมกันมีอำนาจในการตัดสินใจ					
25	บุคลากรมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ					

ข้อที่	ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
26	มีการสั่งการ ควบคุมการปฏิบัติงานโดยคณะ ผู้บริหารเทศบาล					
27	โครงสร้างมีความคล่องตัวในการทำงาน					
28	บุคลากรทุกระดับมีโอกาสในการกำหนด กลยุทธ์และทิศทางที่มีผลต่อองค์กร					
29	มีการติดต่อประสานงานภายในเทศบาลได้ โดยตรงทุกฝ่าย					
<b>4. การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร</b>						
30	มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วย สนับสนุนในการบริหารงาน					
31	มีการเพิ่มการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
32	มีการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีของประชาชนในท้องถิ่น					
33	มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บฐานข้อมูล					
34	มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการ ปฏิบัติราชการ					
35	มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร					
36	มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติ ราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
<b>5. ทรัพยากรการบริหารจัดการ</b>						
37	มีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของ บุคลากรในการปฏิบัติงาน					
38	มีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการ ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					

ข้อที่	ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
39	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ					
40	มีวิธีการบริหารจัดการงานที่เหมาะสม					
41	มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเพื่อ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน					
42	มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน					
43	มีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ บุคลากร					
44	มีการบริหารจัดการช่วงเวลาการปฏิบัติงานได้ อย่างเหมาะสม					
<b>6. สมรรถนะขององค์กร</b>						
45	การได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
46	มีการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ได้มากกว่าประมาณรายรับ					
47	มีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เข้ามาทำงานในองค์กร					
48	มีการจัดให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง					
49	ปริมาณของบริการสาธารณะมีปริมาณ เพียงพอกับจำนวนประชาชน					
50	การผลิตสินค้าและบริการสาธารณะให้กับ ประชาชนด้วยความเสมอภาค					
51	มีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานและ โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล					
52	เทศบาลมีการลงพื้นที่พบปะกับประชาชน อย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการสาธารณะ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง						
53	มีการชี้นำวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมี ประสิทธิภาพทุกขั้นตอน					
54	มีการเน้นให้ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด					
55	ผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน					
56	ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทำงาน ด้วยความกระตือรือร้นเสมอ					
57	มีการมอบหมายการตัดสินใจภายใต้การ ควบคุมอย่างใกล้ชิด					
58	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรใช้ความคิด หาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเสมอ					
59	ผู้บริหารเปิดรับความคิดเห็นเพื่อประกอบ การตัดสินใจ					
60	ผู้บริหารมีความห่วงใยต่อสวัสดิภาพของ บุคลากรทุกคน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออก  
ออกเฉียงเหนือ

- คำชี้แจง 1. โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามโดยละเอียดก่อนตอบคำถาม  
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงซึ่ง  
เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน หรือเกิดกับตัวท่านเอง ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้
- |            |         |                              |
|------------|---------|------------------------------|
| มากที่สุด  | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด |
| มาก        | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงมาก       |
| ปานกลาง    | หมายถึง | ข้อความนั้นเป็นจริงบ้าง      |
| น้อย       | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่ค่อยเป็นจริง   |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่เป็นจริงเลย    |

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>						
1	มีการจัดทำบัญชีทะเบียนประวัติถนน					
2	มีแผนการตรวจสอบถนนประจำปี					
3	มีการจัดลำดับการตรวจสอบตามความจำเป็น					
4	มีการดำเนินการตรวจสอบตามแผนการ ตรวจสอบประจำปี					
5	มีการรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บริหารรับ ทราบ					
6	มีการจดทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่นของ ถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล ครบทุกเส้นทาง					
7	เส้นทางการคมนาคมภายในตำบลมีความ สะดวกปลอดภัย					
8	มีการก่อสร้าง ขยาย ปรับปรุง ซ่อมแซม สาธารณูปโภคพื้นฐานภายในตำบลครบถ้วน					
9	จัดให้มีน้ำอุปโภคบริโภคสะอาดได้มาตรฐาน					

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>						
10	จัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างทั่วถึง					
11	จัดให้มีสถานที่ดำเนินงานกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ในตำบล					
12	จัดให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ได้มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี					
13	มีการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาเกี่ยวกับจำนวนไฟฟ้า ประปา ถนน โทรศัพท์ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
14	มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการเพื่อจัดทำงบประมาณในการดำเนินการ					
15	มีการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันจัดการส่งเสริมงานการบริการด้านสาธารณูปโภค					
<b>2. ด้านเศรษฐกิจ</b>						
16	มีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องฝึกอบรมให้ความรู้พัฒนาฝีมือแรงงานในการประกอบอาชีพของประชาชน					
17	มีการรับจดทะเบียนกลุ่มอาชีพภายในตำบล					
18	มีการอุดหนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพ					
19	มีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านค้า ใช้แรงงานซึ่งมีอยู่ในพื้นที่					
20	มีการวางแผนด้านการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพ					
21	มีการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายและสนับสนุนตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ					



ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านเศรษฐกิจ</b>						
22	มีการจัดหาข้อมูล ข่าวสาร ตำแหน่งงานว่าง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ว่างงานทราบ					
23	มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่					
24	มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว					
<b>3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม</b>						
25	มีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม					
26	มีการจัดทำแผนงานงบประมาณด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม					
27	มีกิจกรรมเพื่อการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
28	มีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
29	มีโครงการ กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการขยะในเทศบาล					
30	มีการฝึกอบรมให้ความรู้ ศึกษาดูงานด้านการจัดการขยะ					
31	มีกิจกรรมการรณรงค์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขยะ					
32	มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะรีไซเคิล					
33	มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอินทรีย์					
34	มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อการจัดการขยะอันตราย					

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม</b>						
35	มีระบบการกำจัดขยะอย่างถูกหลักสุขาภิบาล					
36	มีกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการบำบัดน้ำเสียครัวเรือนอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม					
37	มีการรวบรวมแบบบันทึกข้อมูล รายงานด้านน้ำเสียตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535					
<b>4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข</b>						
38	มีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนภาคบังคับของเด็กอายุ 3-5 ปี ในเขตเทศบาล					
39	มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษา					
40	มีการจัดส่งครูเข้ารับการฝึกอบรมด้านการจัดการศึกษา					
41	มีกิจกรรมการตรวจสุขภาพ ฉีดวัคซีนให้กับนักเรียนประจำปี					
42	มีการจัดประกวดแข่งขันทักษะของผู้เรียน					
43	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ					
44	โรงเรียนในสังกัดของเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ					
45	โรงเรียนสังกัดเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา					
46	โรงเรียนสังกัดเทศบาลผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)					

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข</b>						
47	มีการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพ					
48	มีการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของ อสม.					
49	มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยและโภชนาการที่ถูกต้อง					
50	มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อยารักษาโรค เวชภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์					
51	มีหน่วยบริการสาธารณสุขที่เทศบาลดำเนินการดูแลสุขภาพประชาชน					
52	มีหน่วยบริการสาธารณสุขที่เทศบาลสนับสนุนในการดูแลสุขภาพประชาชน					
53	มีการสนับสนุนการบำบัดและรักษาผู้ติดยาเสพติด					
54	มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ					
55	การจัดให้มีการป้องกัน ตรวจสอบ และรักษาโรคต่าง ๆ					
<b>5. ด้านการเมืองการบริหาร</b>						
56	การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานให้มีความทันสมัยและเพียงพอ					
57	มีการส่งเสริมการฝึกอบรม สัมมนา และทัศนศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรในเทศบาลตำบลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น					

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ด้านการเมืองการบริหาร</b>						
58	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล					
59	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้					
60	มีการรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย					
61	มีการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้เหมาะสมกับภาระอำนาจหน้าที่					
62	มีการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานราชการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน					
63	มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูข้อมูล					
64	การจัดให้มีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของเทศบาล					
65	เทศบาลจัดวางระบบควบคุมภายในและกิจกรรมความเสี่ยงครบทุกชั้นตอน					
66	การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล					
67	การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านการจัดประชุมประชาคมระดับหมู่บ้าน					
68	ฝ่ายการเมืองมีการสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ					
69	มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น					

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ด้านการพัฒนาสังคม</b>						
70	การจัดให้มีการแข่งขันกีฬา ออกกำลังกาย และกิจกรรมนันทนาการเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ในหมู่คณะ					
71	การอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม					
72	การรณรงค์เพื่อต่อต้านยาเสพติด					
73	การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือกันในการช่วยเหลือ ดูแล และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน					
74	การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและราษฎรอาสา (อพปร.)					
75	การส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน ใช้เวลาว่างประกอบกิจกรรมอันเป็นประโยชน์					
76	การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส					
77	การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสถาบันครอบครัว					
78	การสนับสนุนส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มองค์กรระดับตำบล					
79	การจัดตั้งศูนย์ป้องกันปัญหาอาชญากรรม การสร้างกลุ่มอิทธิพลภายในพื้นที่เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน					
<b>7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี</b>						
80	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา					

ข้อที่	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี						
81	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนาร่วมกับหน่วยงานอื่น					
82	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมวัฒนธรรม และประเพณี					
83	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรม และประเพณีร่วมกับหน่วยงานอื่น					
84	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น					
85	มีการดูแล รักษาสถานที่สำคัญทางศาสนา					
86	มีการรณรงค์ให้เด็ก เยาวชน ประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา					
87	มีการพัฒนาวัดหรือศาสนสถานในเขตเทศบาล					
88	มีการสนับสนุนงบประมาณพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี					
89	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้วัดเป็นศูนย์กลางของประชาชน					
90	มีการจัดกิจกรรมเข้าค่ายคุณธรรมและจริยธรรม					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล  
ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้อย่างไร

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....

.....  
.....

2. ด้านเศรษฐกิจ.....

.....  
.....

3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....

.....  
.....

4. ด้านการศึกษาและสาธารณสุข.....

.....  
.....

5. ด้านการเมืองการบริหาร.....

.....  
.....

6. ด้านการพัฒนาสังคม.....

.....  
.....

7. ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี.....

.....  
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

## แบบสัมภาษณ์

### เรื่อง แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**คำชี้แจง** แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกำหนดให้  
มีการสัมภาษณ์ถึงข้อมูล จำนวน 3 คำถาม

สัมภาษณ์วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

1. องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ตัวแปร

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....

1.2 ด้านเศรษฐกิจ.....

1.3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม.....

1.4 ด้านการศึกษาและสาธารณสุข.....

1.5 ด้านการเมืองการบริหาร.....

1.6 ด้านการพัฒนาสังคม.....

1.7 ด้านการพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณี.....

2. องค์ประกอบของปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่

2.1 พัฒนาการทางการเมือง.....

2.2 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ.....

2.3 ความเจริญทางสังคมและวัฒนธรรม.....

2.4 การขยายตัวทางเทคโนโลยี.....

2.5 แรงกดดันจากการเมืองภาคประชาชน.....

2.6 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง.....

2.7 การสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค.....



3. องค์ประกอบของปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่

- 3.1 วัฒนธรรมองค์กร.....
- 3.2 นโยบายขององค์กร.....
- 3.3 โครงสร้างองค์กร.....
- 3.4 การบูรณาการเทคโนโลยีขององค์กร.....
- 3.5 ทรัพยากรการบริหารจัดการ.....
- 3.6 สมรรถนะขององค์กร.....
- 3.7 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
14	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
23	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
28	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
31	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
32	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
33	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
34	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
35	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
36	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
37	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
38	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
39	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
40	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
41	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
42	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
43	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
44	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
45	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
46	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
47	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
48	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
49	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
50	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
51	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
52	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

คำตาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	IOC	เฉลี่ย	
53	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
54	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
55	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
56	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
57	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
58	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
59	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	สอดคล้อง
60	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
61	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
62	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
63	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
64	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
65	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
66	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
67	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
68	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
69	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
70	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
71	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
72	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
73	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
74	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
75	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
76	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
77	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
78	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
79	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
53	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
54	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
55	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
56	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
57	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
58	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
59	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
60	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
61	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
62	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
63	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
64	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
65	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
66	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
67	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
68	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
69	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
70	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
71	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
72	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
73	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
74	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
75	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
76	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
77	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
78	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
79	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
80	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
81	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
82	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
83	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
84	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
85	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
86	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
87	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
88	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
89	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
90	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
91	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
92	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
93	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
94	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
95	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
96	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
97	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
98	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
99	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
100	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
101	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
102	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
103	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	สอดคล้อง
104	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
105	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
106	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
107	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
108	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
109	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
110	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
111	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
112	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
113	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
114	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
115	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
116	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
117	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
118	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
119	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
120	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
121	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
122	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
123	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
124	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
125	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
126	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
127	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
128	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
129	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
130	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
131	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
132	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
133	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง



คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
134	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
135	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
136	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
137	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
138	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
139	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
140	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	สอดคล้อง
141	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
142	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
143	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
144	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
145	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
146	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
147	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
148	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
149	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
150	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
151	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
152	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
153	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
154	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
155	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
156	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
157	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
158	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
159	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
160	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
161	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
162	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
163	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
164	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
165	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
166	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
167	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	สอดคล้อง
168	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
169	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	สอดคล้อง
170	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
171	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
172	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
173	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
174	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
175	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
176	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
177	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
178	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
179	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
180	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
181	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
182	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
183	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
184	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
185	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
186	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
187	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ					รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
188	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
189	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
190	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
191	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
192	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
193	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
194	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
195	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
196	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
197	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
198	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
199	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
200	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
201	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
202	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
203	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
204	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
205	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
206	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
207	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
208	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
209	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
210	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	913.7000	7878.882	.645	.993
X2	913.6500	7882.695	.702	.993
X3	913.7500	7895.731	.405	.993
X4	913.8000	7899.497	.308	.993
X5	913.9000	7868.144	.674	.993
X6	913.8750	7873.035	.703	.993
X7	913.8500	7862.951	.836	.993
X8	913.7250	7870.102	.589	.993
X9	913.7250	7881.435	.588	.993
X10	913.6750	7879.917	.733	.993
X11	913.9000	7862.656	.810	.993
X12	913.9750	7889.769	.433	.993
X13	913.9500	7885.382	.523	.993
X14	913.8500	7883.208	.644	.993
X15	913.8750	7867.189	.673	.993
X16	913.8500	7867.823	.738	.993
X17	913.5250	7880.461	.514	.993
X18	913.5000	7885.846	.555	.993
X19	913.4500	7896.767	.589	.993
X20	913.4750	7891.281	.587	.993
X21	913.9000	7851.990	.806	.993
X22	913.8750	7857.446	.843	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X23	913.8500	7862.951	.836	.993
X24	913.8250	7868.507	.772	.993
X25	913.5250	7880.461	.514	.993
X26	913.5000	7885.846	.555	.993
X27	913.4500	7896.767	.589	.993
X28	913.4750	7891.281	.587	.993
X29	913.9000	7851.990	.806	.993
X30	913.8750	7857.446	.843	.993
X31	913.8500	7862.951	.836	.993
X32	913.8250	7868.507	.772	.993
X33	913.7000	7878.882	.645	.993
X34	913.6500	7882.695	.702	.993
X35	913.7500	7895.731	.405	.993
X36	913.9000	7868.144	.674	.993
X37	913.8750	7873.035	.703	.993
X38	913.8500	7862.951	.836	.993
X39	913.7250	7870.102	.589	.993
X40	913.7250	7881.435	.588	.993
X41	913.9000	7868.144	.674	.993
X42	913.8750	7873.035	.703	.993
X43	913.8500	7862.951	.836	.993
X44	913.7250	7870.102	.589	.993
X45	913.7250	7881.435	.588	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X46	913.6750	7879.917	.733	.993
X47	913.9000	7862.656	.810	.993
X48	913.9750	7889.769	.433	.993
X49	913.9500	7885.382	.523	.993
X50	913.8750	7873.035	.703	.993
X51	913.7000	7878.882	.645	.993
X52	913.6500	7882.695	.702	.993
X53	913.7500	7895.731	.405	.993
X54	913.8000	7899.497	.308	.993
X55	913.9000	7868.144	.674	.993
X56	913.8750	7873.035	.703	.993
X57	913.8500	7862.951	.836	.993
X58	913.7250	7870.102	.589	.993
X59	913.7250	7881.435	.588	.993
X60	913.6750	7879.917	.733	.993
X61	913.9000	7862.656	.810	.993
X62	913.9750	7889.769	.433	.993
X63	913.9500	7885.382	.523	.993
X64	913.8500	7883.208	.644	.993
X65	913.8750	7867.189	.673	.993
X66	913.8500	7867.823	.738	.993
X67	913.5250	7880.461	.514	.993
X68	913.5000	7885.846	.555	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X69	913.4500	7896.767	.589	.993
X70	913.4750	7891.281	.587	.993
X71	913.9000	7851.990	.806	.993
X72	913.8750	7857.446	.843	.993
X73	913.8500	7862.951	.836	.993
X74	913.8250	7868.507	.772	.993
X75	913.5250	7880.461	.514	.993
X76	913.5000	7885.846	.555	.993
X77	913.4500	7896.767	.589	.993
X78	913.4750	7891.281	.587	.993
X79	913.9000	7851.990	.806	.993
X80	913.8750	7857.446	.843	.993
X81	913.8500	7862.951	.836	.993
X82	913.8250	7868.507	.772	.993
X83	913.7000	7878.882	.645	.993
X84	913.6500	7882.695	.702	.993
X85	913.7500	7895.731	.405	.993
X86	913.8250	7868.507	.772	.993
X87	913.7000	7878.882	.645	.993
X88	913.6500	7882.695	.702	.993
X89	913.7500	7895.731	.405	.993
X90	913.7000	7878.882	.645	.993
X91	913.7000	7878.882	.645	.993



Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X92	913.6500	7882.695	.702	.993
X93	913.7500	7895.731	.405	.993
X94	913.8000	7899.497	.308	.993
X95	913.9000	7868.144	.674	.993
X96	913.8750	7873.035	.703	.993
X97	913.8500	7862.951	.836	.993
X98	913.7250	7870.102	.589	.993
X99	913.7250	7881.435	.588	.993
X100	913.6750	7879.917	.733	.993
X101	913.9000	7862.656	.810	.993
X102	913.9750	7889.769	.433	.993
X103	913.9500	7885.382	.523	.993
X104	913.8500	7883.208	.644	.993
X105	913.8750	7867.189	.673	.993
X106	913.8500	7867.823	.738	.993
X107	913.5250	7880.461	.514	.993
X108	913.5000	7885.846	.555	.993
X109	913.4500	7896.767	.589	.993
X110	913.4750	7891.281	.587	.993
X111	913.9000	7851.990	.806	.993
X112	913.8750	7857.446	.843	.993
X113	913.8500	7862.951	.836	.993
X114	913.8250	7868.507	.772	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X115	913.5250	7880.461	.514	.993
X116	913.5000	7885.846	.555	.993
X117	913.4500	7896.767	.589	.993
X118	913.4750	7891.281	.587	.993
X119	913.9000	7851.990	.806	.993
X120	913.8750	7857.446	.843	.993
Y1	913.8500	7862.951	.836	.993
Y2	913.8250	7868.507	.772	.993
Y3	913.7000	7878.882	.645	.993
Y4	913.6500	7882.695	.702	.993
Y5	913.7500	7895.731	.405	.993
Y6	913.9000	7868.144	.674	.993
Y7	913.8750	7873.035	.703	.993
Y8	913.8500	7862.951	.836	.993
Y9	913.7250	7870.102	.589	.993
Y10	913.7250	7881.435	.588	.993
Y11	913.9000	7868.144	.674	.993
Y12	913.8750	7873.035	.703	.993
Y13	913.8500	7862.951	.836	.993
Y14	913.7250	7870.102	.589	.993
Y15	913.7250	7881.435	.588	.993
Y16	913.6750	7879.917	.733	.993
Y17	913.9000	7862.656	.810	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y18	913.9750	7889.769	.433	.993
Y19	913.9500	7885.382	.523	.993
Y20	913.8750	7873.035	.703	.993
Y21	913.7000	7878.882	.645	.993
Y22	913.6500	7882.695	.702	.993
Y23	913.7500	7895.731	.405	.993
Y24	913.8000	7899.497	.308	.993
Y25	913.9000	7868.144	.674	.993
Y26	913.8750	7873.035	.703	.993
Y27	913.8500	7862.951	.836	.993
Y28	913.7250	7870.102	.589	.993
Y29	913.7250	7881.435	.588	.993
Y30	913.6750	7879.917	.733	.993
Y31	913.9000	7862.656	.810	.993
Y32	913.9750	7889.769	.433	.993
Y33	913.9500	7885.382	.523	.993
Y34	913.8500	7883.208	.644	.993
Y35	913.8750	7867.189	.673	.993
Y36	913.8500	7867.823	.738	.993
Y37	913.5250	7880.461	.514	.993
Y38	913.5000	7885.846	.555	.993
Y39	913.4500	7896.767	.589	.993
Y40	913.4750	7891.281	.587	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y41	913.9000	7851.990	.806	.993
Y42	913.8750	7857.446	.843	.993
Y43	913.8500	7862.951	.836	.993
Y44	913.8250	7868.507	.772	.993
Y45	913.5250	7880.461	.514	.993
Y46	913.5000	7885.846	.555	.993
Y47	913.4500	7896.767	.589	.993
Y48	913.4750	7891.281	.587	.993
Y49	913.9000	7851.990	.806	.993
Y50	913.8750	7857.446	.843	.993
Y51	913.8250	7868.507	.772	.993
Y52	913.7000	7878.882	.645	.993
Y53	913.6500	7882.695	.702	.993
Y54	913.7500	7895.731	.405	.993
Y55	913.8250	7868.507	.772	.993
Y56	913.7000	7878.882	.645	.993
Y57	913.6500	7882.695	.702	.993
Y58	913.7500	7895.731	.405	.993
Y59	913.7000	7878.882	.645	.993
Y60	913.7000	7878.882	.645	.993
Y61	913.6500	7882.695	.702	.993
Y62	913.7500	7895.731	.405	.993
Y63	913.9000	7851.990	.806	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y64	913.8000	7899.497	.308	.993
Y65	913.9000	7868.144	.674	.993
Y66	913.8750	7873.035	.703	.993
Y67	913.8500	7862.951	.836	.993
Y68	913.7250	7870.102	.589	.993
Y69	913.7250	7881.435	.588	.993
Y70	913.6750	7879.917	.733	.993
Y71	913.9000	7862.656	.810	.993
Y72	913.9750	7889.769	.433	.993
Y73	913.9500	7885.382	.523	.993
Y74	913.8500	7883.208	.644	.993
Y75	913.8750	7867.189	.673	.993
Y76	913.8500	7867.823	.738	.993
Y77	913.5250	7880.461	.514	.993
Y78	913.5000	7885.846	.555	.993
Y79	913.4500	7896.767	.589	.993
Y80	913.4750	7891.281	.587	.993
Y81	913.9000	7851.990	.806	.993
Y82	913.8750	7857.446	.843	.993
Y83	913.8500	7862.951	.836	.993
Y84	913.8250	7868.507	.772	.993
Y85	913.5250	7880.461	.514	.993
Y86	913.5000	7885.846	.555	.993

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y87	913.4500	7896.767	.589	.993
Y88	913.4750	7891.281	.587	.993
Y89	913.9000	7851.990	.806	.993
Y90	913.8750	7857.446	.843	.993

หมายเหตุ

1. N of Cases = 40.00
2. N of Item = 210
3. Alpha = .993
4. งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.99



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๑๖๒๕/๒๕๕๗

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิณี อัครถาวร

ด้วย นายพงศ์รัตน์ดิภาญจน์ พรหมนิล รหัสประจำตัว ๕๖๕๖๐๐๑๐๑๒๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แผนนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ โพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐  
 ที่ บว. ๖๖๒๕/๒๕๕๗ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗  
 เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุศลสุวรรณ

ด้วย นายพงศ์ฉัตรดิภาคุณณ์ พรหมนิล รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๐๑๐๑๒๓ นักศึกษาปริญญาเอก  
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวโน้บายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค  
 ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม  
 วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
 ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องค้ำเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบค้ำนการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบค้ำนสถิติ การวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
 ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไทรวรรณ)  
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๒๑๗๒

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คร.พิทักษ์พงษ์ กางการ

ด้วย นายพงศ์ธณัฏกาญจน์ พรหมนิล รหัสประจำตัว ๕๖๕๒๖๐๐๑๑๒๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “นนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องคำเนื่อหา ภาษา
- ตรวจสอบคำกรวดและประเมินผล
- ตรวจสอบคำสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.เกรียงศักดิ์ ไทวรรณ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๒๑๓๒



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ศาสตราจารย์ ละหม้ายศรี

ด้วย นายพงศ์ธรณิศกาญจน์ พรหมนิธ รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๑๑๒๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๓๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๒๑๐๗๒



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย  
เรียน คร.ทศศักดิ์ ชูพันธ์

ด้วย นายพงศ์ธรณ์ติกาญจน์ พรหมนิล รหัสประจำตัว ๕๖๕๒๖๐๐๑๑๒๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “นนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๕๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๒๑๗๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
จ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

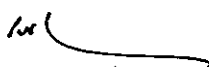
เรียน

ด้วย นายพงศธรณัติกาญจน์ พรหมนิล รหัสประจำตัว ๕๖๕๒๖๐๐๑๐๑๒๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แผนนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวม)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๒๑๗๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย  
เรียน

ด้วย นายพงศธรณัติกาญจน์ พรหมนิล รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๑๑๒๓ นักศึกษาปริญญาเอก  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวนโยบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ  
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลตำบลในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไทวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๕๓๘



ภาคผนวก จ

แบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินรูปแบบการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

5 หมายถึง ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความเหมาะสมมาก

3 หมายถึง ระดับความเหมาะสมปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความเหมาะสมน้อย

1 หมายถึง ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้นและจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม โดยจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นายพงศ์ณัติกาญจน์ พรมนิล

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ-นามสกุล.....
2. ตำแหน่ง.....
3. สถานที่ปฏิบัติงาน.....
4. อายุ.....
5. ระดับการศึกษา.....
6. ประสบการณ์ในการทำงาน.....

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของรูปแบบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. การพัฒนาระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม</b>						
1	ลดบทบาทของรัฐในการเป็นตัวนำทำกิจกรรมสาธารณะมาให้ประชาสังคมมีบทบาทมากขึ้น					
2	ให้ประชาสังคมมีบทบาทมากขึ้นในการช่วยเหลือตนเองและคอยควบคุมกำกับรัฐ					
3	ให้มือฉกร์พัฒนาเอกชนเป็นพี่เลี้ยงประชาสังคม					
4	ส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อพัฒนาตนเองบนพื้นฐานของจิตสำนึกสาธารณะและผลประโยชน์ส่วนรวม					
<b>2. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน</b>						
5	ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน					
6	วางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง					
7	ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	พัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง					
9	นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m – Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน					
10	การติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network)					
11	ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท					
12	ให้เชื่อมโยงบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้					
13	กำหนดนโยบายยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ					
14	ทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการงาน แก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน					
15	ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน คำนึง และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี					
16	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยตรงมากขึ้น					
<b>3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ</b>						
17	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
18	วางระบบการบริหารสินทรัพย์อย่างครบวงจร					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19	คำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการสินทรัพย์และการให้บริการ และให้ครอบคลุมทั้งวงจรของสินทรัพย์					
20	การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ลดความสูญเสียสิ้นเปลืองและเปล่าประโยชน์					
21	ทบทวนกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถบริหารสินทรัพย์อย่างครบวงจร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
22	ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์ และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร					
23	จัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและวิเคราะห์การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด					
<b>4. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน</b>						
24	ส่งเสริมให้ส่วนราชการทบทวนบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่					
25	สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบ					
26	ดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัย					
27	ปรับปรุงกฎหมายโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ					
28	วางระบบการบริการสาธารณะทางเลือก					
29	พัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการถ่ายโอนภารกิจของภาครัฐให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสมกับขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ และศักยภาพของภาคส่วนต่าง ๆ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30	ส่งเสริมการบริหารราชการระบบเปิดและการสร้างเครือข่าย					
31	เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ					
32	การจัดทำข้อตกลงร่วมในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน					
<b>5. การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย</b>						
33	ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ					
34	ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง					
35	ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป					
36	ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล					
37	มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
38	การวางแผนยุทธศาสตร์และผลักดันสู่การปฏิบัติ					
39	การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
40	การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว					
41	การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง					
42	ทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
43	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลัก โดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์และระบบการให้บริการภาครัฐ					
44	พัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service : G – Cloud)					
45	วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม					
46	บริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ					
47	สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ					
<b>6. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ</b>		ระดับความเหมาะสม				
48	การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ					
49	การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์กรและระบบราชการแบบเดิม					
50	ปรับปรุงความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น					
51	พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น					
52	เน้นการยึดพื้นที่เป็นหลักเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงาน					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
53	การใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และไม่เกิดความซ้ำซ้อน					
54	ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง					
55	วางเงื่อนไขการจัดสรรงบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาตำบล					
56	ปรับปรุงการโอนถ่ายภารกิจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
57	ส่งเสริมให้เทศบาลตำบลมีการรวมกลุ่มกันจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบสหการหรือการร่วมมือกัน					
<b>7. การเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>						
58	เพิ่มขีดความสามารถของผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยพัฒนาบทบาทใหม่ของผู้บริหาร					
59	พัฒนาความสามารถในการบริหารจัดการข้าราชการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสียในเทศบาลตำบล					
60	สร้างวิสัยทัศน์ใหม่ของหน่วยงาน และสื่อสารให้บุคคลทุกฝ่ายตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง					
61	เน้นกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (Action Learning)					
62	เน้นการมีส่วนร่วมของภาครัฐ เอกชน และประชาชนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี					
63	สร้างแผนยุทธศาสตร์ในหน่วยงานของตน					
64	สร้างกระบวนการทำงานใหม่ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล รวมทั้งเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนในสังคม					
65	มุ่งเน้นส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตและการทำงานของบุคลากรภาครัฐ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. การพัฒนาระบบการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ของผู้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น						
66	จัดระบบและรูปแบบในการดำเนินภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม					
67	สนับสนุนกระบวนการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่มีความสอดคล้องพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542					
68	การจัดกลุ่มภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสียใหม่เพื่อให้เกิดบูรณาการในเชิงแผนงานระดับพื้นที่					
9. การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง						
69	มุ่งเน้นการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ รวมถึงแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง					
70	การปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายและจัดทำมาตรฐานการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาท					
10. การพัฒนาระบบการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น						
71	พัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับภารกิจใหม่ๆ โดยจัดระบบ “การมอบหมายงาน” ใน 2 รูปแบบ คือภารกิจหน้าที่ที่ “กำหนด” และ “มอบหมาย” ขึ้นเพื่อให้เกิดความชัดเจน					
72	การขยายบทบาทของท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับบทบาทของส่วนราชการอื่นๆ ทั้งในระดับชาติ และระดับภูมิภาค					
11. การจัดระบบบริการสาธารณะให้เกิดความชัดเจน						
73	ยกระดับสมรรถนะของเทศบาลในการจัดทำภารกิจหน้าที่ให้สามารถเป็น ไปอย่างรับผิดชอบต่อประชาชน					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
74	วางกรอบทางกฎหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
75	ยกระดับความสำคัญและการพัฒนาไปสู่ความเป็นสถาบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
<b>12. การแก้ไขปรับปรุงการจัดโครงสร้างของเทศบาลตำบล</b>						
76	การปรับปรุงโครงสร้างภายในของเทศบาลตำบล ผ่านมาตรการทางด้านกฎหมาย					
77	พัฒนาศักยภาพของสภาท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ส่วนร่วมของประชาชน					
78	สร้างแนวทางปฏิบัติให้เทศบาลตำบลทุกรูปแบบแต่งตั้งตัวแทนประชาชนเป็นกรรมการวิสามัญให้มากขึ้น					
79	การสร้างองค์กรเพื่อทำหน้าที่สร้างความพร้อมของประชาชนในการเข้าไปมีส่วนร่วมและตรวจสอบ					
<b>13. การส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง</b>						
80	พัฒนาประสิทธิภาพในระบบการจัดสรรรายได้					
81	พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารระบบการเงินการคลังของเทศบาลตำบล					
82	พัฒนาฐานข้อมูลและบุคลากรในการบริหารระบบสารสนเทศทางการเงินการคลัง					
83	พัฒนาการขยายฐานรายได้ใหม่ๆ					
84	การพิจารณาทางกฎหมายที่เกื้อหนุนให้เทศบาลตำบลสามารถใช้อำนาจกำหนดรายการและจัดเก็บภาษีใหม่ๆ ได้					
85	การพัฒนาระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงาน					
86	สนับสนุนบทบาทของคลังจังหวัดในฐานะพี่เลี้ยงทางการคลัง					



ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน						
87	จัดทำคู่มือการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน					
88	การสร้างหลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมแก่ประชาชนที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าไปมีส่วนร่วมในเทศบาลตำบล					
89	พัฒนากระบวนการแต่งตั้ง สรรหา และการเลือกสรรประชาชนให้เข้าไปมีส่วนร่วมในเทศบาลตำบล					
90	กำหนดให้สภาท้องถิ่นเพิ่มจำนวนคณะกรรมการวิสามัญให้เพิ่มจำนวนคณะมากขึ้น					
91	คณะกรรมการวิสามัญแต่ละคณะให้มีการแต่งตั้งตัวแทนประชาชนผู้นำชุมชนเข้าไปร่วมด้วย					
92	สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public-Private Partnership: PPP) และภาคประชาสังคม					
93	อุดหนุนงบประมาณให้แก่องค์กรพัฒนาในพื้นที่ (NGOs, NPOs) เพื่อจัดทำทำบริการสาธารณะ					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ภาคผนวก ฉ

รายละเอียดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## รายละเอียดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ

### 1. กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informant)

- ลำดับที่ 1      ชื่อ-สกุล : นายชาติชาย มั่งคละไชยา  
 ตำแหน่ง : นายกเทศมนตรีตำบลนาด้วง  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 2      ชื่อ-สกุล : นายธีระพล ยันตะบุศย์  
 ตำแหน่ง : นายกเทศมนตรีตำบลท่าคันโท  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท  
 จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 3      ชื่อ-สกุล : นายจิรพันธ์ แสงผลรักษา  
 ตำแหน่ง : สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนิคม  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 4      ชื่อ-สกุล : นายสมกิจ ยานเรือง  
 ตำแหน่ง : สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนิคม  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 5      ชื่อ-สกุล : นายประภาส ไชยคำมี  
 ตำแหน่ง : สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนิคม  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 6      ชื่อ-สกุล : นายสังคม บัวหิน  
 ตำแหน่ง : รองนายกเทศมนตรีตำบลนาด้วง  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 7      ชื่อ-สกุล : นางนิศานาด เสนาแปลง  
 ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองคลัง  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 8      ชื่อ-สกุล : นายณรงค์ ทองเพชร  
 ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองช่าง  
 สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย

- ลำดับที่ 9 ชื่อ-สกุล : นายสมศักดิ์ แจ่มทิน  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองการศึกษา  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 10 ชื่อ-สกุล : นางเพลินพิศ เทพวันดี  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย

## 2. กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทำการยืนยันรูปแบบด้วยวิธีการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified)

- ลำดับที่ 1 ชื่อ-สกุล : นายรังสรรค์ จันทราณี  
ตำแหน่ง : ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)  
สถานที่ปฏิบัติงาน : ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
- ลำดับที่ 2 ชื่อ-สกุล : นายวรวิทย์ นามมหานวล  
ตำแหน่ง : ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)  
สถานที่ปฏิบัติงาน : ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
- ลำดับที่ 3 ชื่อ-สกุล : นายประเสริฐ พรหมดี  
ตำแหน่ง : ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)  
สถานที่ปฏิบัติงาน : ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
- ลำดับที่ 4 ชื่อ-สกุล : นายสุภสิทธิ์ ทะคำ  
ตำแหน่ง : ท้องถิ่นอำเภอภักดีชุมพล  
สถานที่ปฏิบัติงาน : สำนักงานท้องถิ่นอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
- ลำดับที่ 5 ชื่อ-สกุล : นายภูษิต ลัทธินธรรม  
ตำแหน่ง : พัฒนาการจังหวัดชัยภูมิ  
สถานที่ปฏิบัติงาน : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชัยภูมิ
- ลำดับที่ 6 ชื่อ-สกุล : นายสมปราชญ์ จงจิต  
ตำแหน่ง : ท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ  
สถานที่ปฏิบัติงาน : สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ

- ลำดับที่ 7 ชื่อ-สกุล : นางสาววิษยานันท์ มารวิพัฒน์  
ตำแหน่ง : พัฒนาการอำเภอภักดีชุมพล  
สถานที่ปฏิบัติงาน : สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
- ลำดับที่ 8 ชื่อ-สกุล : นายชาติชาย มังคละไชยา  
ตำแหน่ง : นายกเทศมนตรีตำบลนาด้วง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 9 ชื่อ-สกุล : นายธีระพล ยันตะบุศย์  
ตำแหน่ง : นายกเทศมนตรีตำบลท่าคันโท  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท  
จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 10 ชื่อ-สกุล : นายจิรพันธ์ แสงผลรักษา  
ตำแหน่ง : สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนิคม  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 11 ชื่อ-สกุล : นายสมกิจ ยานเรือง  
ตำแหน่ง : สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนิคม  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 12 ชื่อ-สกุล : นายประภาส ไชยคำมี  
ตำแหน่ง : สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนิคม  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- ลำดับที่ 13 ชื่อ-สกุล : นายสังคม บัวหิน  
ตำแหน่ง : รองนายกเทศมนตรีตำบลนาด้วง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 14 ชื่อ-สกุล : นางนิกานาด เสนาแปลง  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองคลัง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 15 ชื่อ-สกุล : นายณรงค์ ทองเพ็ชร  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองช่าง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย

- ลำดับที่ 16 ชื่อ-สกุล : นายสมศักดิ์ แจ่มทิน  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองการศึกษา  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 17 ชื่อ-สกุล : นางเพลินพิศ เทพวันดี  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 18 ชื่อ-สกุล : นายปรัชญา วิเชียรเครือ  
ตำแหน่ง : รองนายกเทศมนตรีตำบลนาด้วง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 19 ชื่อ-สกุล : นายคุณ ทองโคตร  
ตำแหน่ง : ประธานสภาเทศบาลตำบลนาด้วง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 20 ชื่อ-สกุล : นายสุพงษ์รัฐ อุตะมะ  
ตำแหน่ง : ปลัดเทศบาลตำบลนาด้วง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 21 ชื่อ-สกุล : นายชาติรี จุมจะนะ  
ตำแหน่ง : หัวหน้าสำนักงานปลัด  
สถานที่ปฏิบัติงาน : เทศบาลตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 22 ชื่อ-สกุล : อาจารย์ ดร. ศาสตร์ศิลป์ ละหม้ายศรี  
ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
สถานที่ปฏิบัติงาน : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
- ลำดับที่ 23 ชื่อ-สกุล : นางกัญญารัตน์ ภารรอง  
ตำแหน่ง : กำนันตำบลนาด้วง  
สถานที่ปฏิบัติงาน : ที่ทำการกำนันตำบลนาด้วง อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย
- ลำดับที่ 24 ชื่อ-สกุล : อาจารย์ ดร.พิทักษ์พงศ์ กางการ  
ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
สถานที่ปฏิบัติงาน : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ



ภาคผนวก ช

ภาพประกอบการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาพภาคผนวกที่ 1 การสัมภาษณ์นายธีระพล ชันตะบุศย์ วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558



ภาพภาคผนวกที่ 2 การสัมภาษณ์นายสังคม บัวทิน วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558





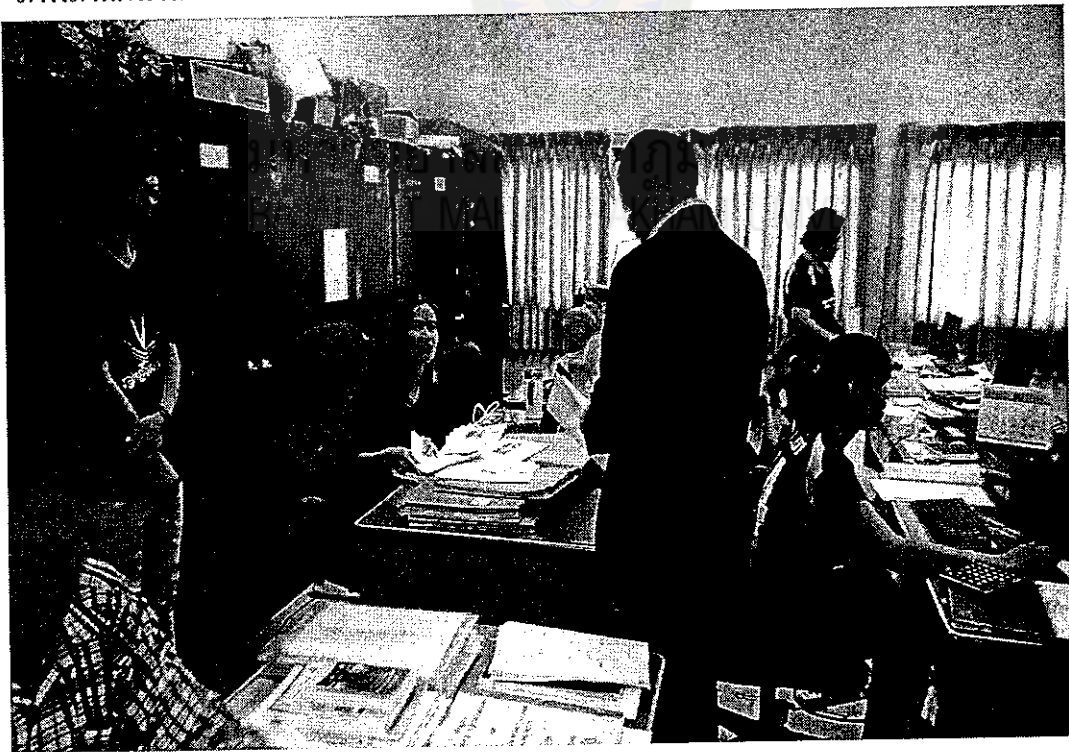
ภาพภาคผนวกที่ 3 การสัมภาษณ์นายสมศักดิ์ แจ่มทิน วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558



ภาพภาคผนวกที่ 4 การสัมภาษณ์นางนิตานาด เสนาเปล่ง วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558



ภาพภาคผนวกที่ 5 การสัมภาษณ์นายณรงค์ ทองเพชร วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558



ภาพภาคผนวกที่ 6 การสัมภาษณ์นางเพลินพิศ เทพวันดี วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายพงศ์ธัญญ์ พรหมนิล
วันเกิด	วันที่ 9 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2502
สถานที่เกิด	136 หมู่ 9 ตำบลศรีสังคม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	136 หมู่ 9 ตำบลศรีสังคม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) สาขาวิชาเทคนิคทางรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2547	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2558	รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รป.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY