

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี



นายธนกฤต อกนิตย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
ได้รับ.....	266263
เลขทะเบียน..... ๒.	
เลขเรียกหนังสือ.....	352.14 ศ151ก 2565

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายธนกฤต ออกนิตย์ แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกลกลิตติอัมพร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกลกลิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....ปี ๒๕๖๓

ชื่อเรื่อง : การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ
จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย : นายธนภุต อกนิษฐ์

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สัณญา เคนาภูมิ
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

ปีที่สำเร็จการศึกษา : 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และสถิติ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน และ (3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ พัฒนากฎหมายในหมู่บ้าน และเส้นทางคมนาคมทางการเกษตร ให้มีความสะดวกปลอดภัย สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและร่วมกันพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ และจัดหาสถานที่จำหน่าย มีนโยบายพัฒนาหมู่บ้านสีขาว ปลอดภัยสะอาด และพัฒนาหมู่บ้านต้นแบบของตำบล พัฒนาตลาดชุมชนให้มีความเป็นมาตรฐาน สะอาด น่าซื้อ พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีความเหมาะสมกับชุมชน มีโครงการให้ความรู้ในการคัดแยกขยะแก่ประชาชน ส่งเสริมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชน

คำสำคัญ: การจัดการบริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Title : Public Service Arrangement of Local Administrative Organizations in Muang Sam Sip District Ubon Ratchathani Province

Author : Mr. Thanakrit Akanit

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha Sara Kham University

Advisor : Associate Professor Dr.Sanya Kenaphoom
Associate Professor Dr.Saowalak Kosonkittiumporn

Year : 2022

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) The level of public service arrangement of local administrative organizations in Muang Sam Sip District Ubon Ratchathani Province, (2) to compare public service arrangements of local administrative organizations in Muang Sam Sip district, and (3) to study recommendations on public service arrangements of local administrative organizations in Muang Sam Sip District. Ubon Ratchathani Province It is a quantitative research. The sample consisted of 398 people using Taro Yamane's formula. The research instruments were questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The results of research were as follow: (1) The level of public service arrangement of local administrative organizations in Muang Sam Sip District It was found that the overall level was at a high level, (2) The results of comparison of public service arrangements of local administrative organizations in Muang Sam Sip district. In Ubon Ratchathani Province, it was found that people of different ages had different opinions about the provision of public services at statistical significance at .05 level, while gender, education level, occupation and monthly income were different. There were no different opinions on the arrangement of public services, and (3) Recommendations on the provision of public services of local administrative organizations in Muang Sam Sip District. Ubon Ratchathani Province, including the development of roads in villages and agricultural transport routes to be convenient and safe Support the establishment of professional groups and jointly develop quality products. and provide a place to sell There is a policy to develop a white village, drug-free and develop a model village of the sub-district. Develop the community market to be standard, clean, attractive to buy, develop agr –tourism Cultural tourism to be suitable for the community There is a project to educate

people on waste separation. promote tradition and local culture by creating participation from the community.

Keywords: Public Service Arrangements, Local Government Organization



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และประชาชนในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน ที่เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา และให้การศึกษแก่ผู้วิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จทางการศึกษา หน้าที่การงาน และการดำเนินชีวิต ในปัจจุบัน

นายชนกฤต อกนิิตย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	7
2.1 การบริการสาธารณสุข	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	20
2.3 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	28
2.4 บริบททั่วไป	39
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	61
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	63
3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	64
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	65
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	67
บทที่ 4 ผลการวิจัย	68
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย	68
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย	68
4.3 ผลการวิจัย	69

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุป	88
5.2 อภิปรายผล	90
5.3 ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	102
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	110
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	113
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	116
ประวัติการวิจัย	117



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรทั้งหมด โดยแยกเป็นแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	61
3.2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
3.3	ระดับคะแนนความคิดเห็น/พฤติกรรม	66
4.1	จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน	71
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	72
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	73
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	74
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	75
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	76
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	77
4.9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มี เพศ ต่างกัน	78
4.10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	79
4.11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ...	80

ตารางที่	หน้า
4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	81
4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	82
4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	83
4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน	84
4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามรายได้ โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน	85
4.17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	86
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	111
ค.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	114

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ที่ตั้งและขอบเขตของอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	41
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย	59



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยบริบทของสังคมไทยตามระบอบประชาธิปไตยในปัจจุบันได้มีการแบ่งการปกครอง ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงในทุก ๆ ด้าน อาทิ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นภารกิจหลักของรัฐเพื่อวางรากฐานในการพัฒนาประเทศให้สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาวและมุ่งสู่การเป็นประเทศ ที่พัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างยั่งยืน ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันแบ่งออกเป็นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาและเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่นการให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (โกวิท พวงงาม, 2550, น. 11)

“การปกครองท้องถิ่น” เป็นรูปแบบการปกครองของท้องถิ่นเพื่อลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ โดยในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 กำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 249-254) มีหลักการสำคัญ ดังนี้ 1) วิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 249 วรรคหนึ่ง) ภายใต้บังคับ มาตรา 12 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ 2) หลักการในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 249 วรรคสอง) การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน 3) หน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 250)(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน

ในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (2) การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย (3) ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2563)

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี บทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร จัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น นอกจากนี้ยังจากความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ ครอบคลุมมากขึ้นและมีผลกระทบต่อประชาชนในทุก ๆ ด้านเท่านั้น หากยัง หมายถึง อำนาจอิสระหรือดุลยพินิจในการตัดสินใจของท้องถิ่นที่เพิ่มมากขึ้นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงเป็นผู้จัดการบริการสาธารณะและผู้ให้เงินอุดหนุนองค์กรต่าง ๆ ทางสังคม อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมือง และการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนหรือทำโครงการ รวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างจะเป็นอำนาจตัดสินใจของผู้บริหารท้องถิ่นแทบทั้งสิ้น (อรทัย ก๊กผล, 2547, น. 3-5)

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันที่มีภารกิจเพิ่มขึ้นหลากหลายด้าน ซึ่งเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยภารกิจที่เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองยังมีข้อจำกัด และมีอุปสรรคที่เป็นปัญหาต่อการพัฒนาและกระบวนการในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะเกิดจากกระบวนการบริหารงานภายในองค์กรเอง ไม่ว่าจะเป็นการขาดระบบงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือความไม่ชัดเจนของบทบาท หน้าที่ รับผิดชอบของเจ้าพนักงานท้องถิ่น พนักงานขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดการวางแผนงานและติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานไม่มีเทคนิคในการบริหารและการทำงาน ผู้บริหารขาดวิสัยทัศน์ยึดติดติดทางการเมืองมากกว่าการมุ่งพัฒนา ขาดจิตสาธารณะ และบ่อยครั้งที่มีปัญหา

จากการขาดการประสานงานภายในหรือเกิดจากการขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันภายในหน่วยงาน และขาดการตรวจสอบติดตามผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่เกิดจากการมีส่วนร่วม ซึ่งการบริหาร เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและการแก้ปัญหาให้กับประชาชนซึ่งการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากกว่าในอดีต อันเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก เช่น ข้อจำกัด ในเรื่องคุณภาพของการบริการปัญหาความโปร่งใสในการทำงาน ความรวดเร็วในการบริหาร ความต้องการ ของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย การที่ประชาชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกำหนดนโยบายตามแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวางแผนไว้ รวมทั้งขาดการประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยผลจากการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีความพร้อมเกิดปัญหาในการบริหารงานตามภารกิจและส่งผลกระทบต่อ ประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ รวมถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กเกินไปจำนวนมาก รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความไม่โปร่งใส และความขัดแย้งของผู้บริหารมีให้เห็นมากขึ้นก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงาน และบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการปกครอง ส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะหรือผลงานจะเป็นปัจจัยสำคัญ ในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนต่อการปกครอง ส่วนท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2547)

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชน ในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย สาธารณูปการ การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทางระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษา ถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกฎหมาย กำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูก สร้าง การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการและเพื่อให้การบริหารงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชน ในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐและอยู่บนพื้นฐาน ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจ บทบาทของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ว่ามีผลอย่างไรเพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แท้จริง ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนที่แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากร (Population) คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 68,896 คน

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 398 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, 727) และการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานะ

- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้/เดือน

1.4.3.2 ตัวแปรตาม คือ

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
- 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
- 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2564

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองอุตสาหกรรมเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้คำว่าโครงสร้างพื้นฐานบางครั้งยังกล่าวถึงระบบพื้นฐานที่ตอบสนองประชาชน เช่น โรงพยาบาล หรือ โรงเรียน คำว่า โครงสร้างพื้นฐานกล่าวถึงอาคาร หรือการส่วนที่เตรียมใช้ในการสู้รบและปฏิบัติการทางการทหารและยังเป็นศาสตร์หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับสหวางแผน สถาปัตยกรรม สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สิ่งแวดล้อม วิศวกรรมจราจร เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายกฎหมาย เกณฑ์ระเบียบ การจัดวางผังและแผนการใช้พื้นที่ของเมือง ชุมชน โครงข่ายการจราจร

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง ศาสตร์และศิลปะที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและจัดการสุขภาพทั้งปวงของชุมชนโดยอิงตามการวิเคราะห์ด้านสุขภาพของประชากร คำว่า สุขภาพนั้นมีนิยามและจัดการในลักษณะต่าง ๆ กันจากหน่วยงานต่าง ๆ สำหรับองค์การอนามัยโลกแห่งสหประชาชาติซึ่งได้กำหนดมาตรฐานและเป้าหมายโรคทั่วโลก ได้นิยามคำว่า สุขภาพ ไว้ว่า “สภาพของการมีชีวิตทางกายภาพ ทางจิตใจ และทางสังคมที่สมบูรณ์ ไม่ใช่เพียงไม่มีโรคภัยหรือความแข็งแรงทางกายเท่านั้น” รวมไปถึงความเจริญงอกงาม ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม การศึกษา คือ ชีวิต และชีวิต คือ การศึกษา การศึกษา คือ การพัฒนาคน การศึกษา คือ การเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะและเจตคติ

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อควบคุมสมาชิกให้มีความสัมพันธ์กันภายใต้แบบแผนและกฎเกณฑ์เดียวกัน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว หมายถึง งานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายแจก และการบริโภคใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ของชุมชน “รวมถึงด้านการให้บริการและการท่องเที่ยวที่มีปัจจัยกระตุ้นต่อการเติบโตของเศรษฐกิจ เศรษฐกิจยังอาจอธิบายได้ว่าเป็นเครือข่ายจำกัดโดยพื้นที่และเครือข่ายสังคมที่ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการตามอุปสงค์และอุปทานระหว่างผู้มีส่วนโดยการแลกเปลี่ยนหรือสื่อกลางการแลกเปลี่ยนด้วยมูลค่าเครดิตหรือเดบิตที่ยอมรับกันภายในเครือข่าย

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรม (จับต้องมองเห็นได้) และนามธรรม (วัฒนธรรมแบบแผน ประเพณี ความเชื่อ) มีอิทธิพลเกี่ยวโยงถึงกัน เป็นปัจจัยในการเกื้อหนุนกัน ผลกระทบจากปัจจัยหนึ่งจะมีส่วนเสริมสร้างหรือทำลาย อีกส่วนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งแวดล้อมเป็นวงจรและเป็นวัฏจักรที่เกี่ยวข้องกันไปทั้งระบบ

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง วิธีการดำรงชีวิตที่สั่งมาได้รับการสืบทอดจากอดีตสู่ปัจจุบันเป็นผลผลิตของมนุษย์ที่แสดงถึงความเจริญงอกงาม ทั้งด้านวัตถุ แนวคิดจิตใจ วัฒนธรรมในท้องถิ่นจะเป็นเอกลักษณ์ของสังคมท้องถิ่นนั้น ๆ วัฒนธรรมคงอยู่ได้เพราะการเรียนรู้ของมนุษย์ตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันและสร้างสรรค์พัฒนาขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

1.6.2 เพื่อทราบการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

1.6.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการบริการสาธารณะได้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

1. การบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
3. บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. บริบททั่วไป
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 การบริการสาธารณะ

2.1.1 ภารกิจการให้บริการสาธารณะ

ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจ ทั้ง 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ
 - 1.1 การคมนาคมและการขนส่ง
 - 1.1.1 ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่
 - 1.1.2 ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

1.2 สาธารณูปโภค

1.2.1 แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุง แหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

1.3 สาธารณูปการ

1.3.1 การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

1.3.2 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

1.3.3 การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุง ผังเมืองรวม

1.3.4 การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับ คดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากงานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้น พบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 88 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2.2 งานสวัสดิการสังคม

2.2.1 การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เป็ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เป็ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เป็ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

2.3 นันทนาการ

2.3.1 การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุง รักษาสนามกีฬา

2.3.2 การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุง รักษาสวนสาธารณะ

2.4 การศึกษา

2.4.1 การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

2.4.2 การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ และการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

2.5 การสาธารณสุข

2.5.1 การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

2.5.2 การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์ และค่าฌาปนกิจ

การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค แก่ผู้บริโภค

3.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

3.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

สรุปแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 9 กรม ใน 6 กระทรวง

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

4.1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

4.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

4.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

4.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

4.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่า งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 88 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

5.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตาม ตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 9 กรม ใน 4 กระทรวง

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1 การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน

6.2 การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

สรุปแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 2 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 1 กรม ใน 1 กระทรวง

2.1.2 ความหมายการบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, น. 5) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึง การให้บริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (2548, น. 13) กล่าวว่า ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการและผู้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมขององค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัจฉกร (2550, น. 14) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง “ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการใช้บริการ” ที่ยกมาแสดงให้เห็นว่า การบริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการและเมื่อผู้รับบริการมีความพอใจก็จะต้องกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

คำว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ (จินตนา บุญบังการ, 2539, น. 15) คือ

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

นักรบ นาคสุวรรณ (2559, น. 284) การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจ แต่จะเกิดความประทับใจได้นั้นต้องมีการสร้างแบบแผนขึ้นมาเพื่อใช้ในการสร้างความประทับใจของลูกค้าและต้องปฏิบัติให้เหมือนกันทั้งหมดในองค์กร สอดคล้องกับวัฒนธรรม ซึ่งมีความหมายถึงแบบแผนการประพฤติและการแสดงออกของสมาชิกในสังคมไปในทางเดียวกันสามารถเข้าใจและร่วมกันยอมรับและใช้ปฏิบัติร่วมกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้นในการที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรม แนวทางการทำงาน แนวทางปฏิบัติความคิด และคำพูดที่เหมือนกันในการทำงานจนกลายเป็นแนวทางในการบริการและสามารถสืบต่อกันได้จนเป็นวัฒนธรรม

Gronroos (1990, p. 27) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้าและระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

Zeithaml and Bitner (2000, p. 2) ให้ความหมายของการให้บริการ คือ กระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

สมาคมการตลาดอเมริกัน (America Marketing Association: AMA) (Donald, 1986, p. 22) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขายหรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่น การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่บริษัทจัดจำหน่าย นอกจากจะมีการติดตั้งแล้ว ยังมีบริการซ่อม การให้เช่า และการฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือและวิธีใช้ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้บริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้นแต่อาจมีบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน และการจัดหาบุคคลที่ใช้อุปกรณ์มาให้ เป็นต้น

สรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจ โดยที่กิจกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ อาจไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง

2.1.3 ความหมายการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจมีอำนาจหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนก่อให้เกิดทัศนคติ และความพึงพอใจต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานนั้น ๆ

อรทัย ก๊กผล (2552, น. 4) การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นราธิป ศรีราม (2557, น. 1-6) การบริการสาธารณะ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

Verma (1986, p. 11) ได้พิจารณาการบริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานหรือผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการเป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจากแนวคิดการให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณาแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในมิติต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่าเสมอ และความประหยัด จึงกล่าวได้ว่าการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงใด คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร”

2.1.4 ประเภทการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (ประยูร กาญจนกุล, 2533) กล่าวอีกนัยหนึ่งบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำขึ้น โดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจในการกำกับ ดูแล บางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

2.1.4.1 บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่อง การดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้อง

เสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษรวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ตัวอย่างบริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศการสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก การต่างประเทศ และการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้นและมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไป จึงเกิดประเภทใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

2.1.4.2 บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ ดังเช่น กิจกรรมของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่งมีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการคือ

1) วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในขณะที่บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมในการดำเนินการ

3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

4) ผู้ใช้บริการ สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกัน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกันเพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2.1.4.3 บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงาน โดยไม่มุ่งเน้นการแสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์พิพิธภัณฑสถาน การศึกษาวิจัย ฯลฯ

ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้องดำเนินการให้เหมาะสมและมีคุณภาพ

เพื่อสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและรายได้รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพ ต่อไป

2.1.5 ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528, น. 30, อ้างถึงใน ศรีธัญย์ ทิพย์บำรุง, 2544, น. 6) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543, น. 143) กล่าวถึง ลักษณะที่สำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าจะมองเห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด การบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้ ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้จึงเกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

เจริญ มีสิน (2550) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจมีการปฏิบัติ โดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงาน ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหนถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นทางการก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต้องฟังผู้รับบริการพูดด้วยความเป็นมิตร และสนใจ

2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความเบื่อหน่ายเย็นชาและติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น

3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า

4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการว่า เป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุดและให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้รับผิดชอบ ในบริการ บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการ ที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งทีถูกต้อง เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน เพียงพร บุญแสน (2550, น. 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลาสถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษา ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการและการแก้ปัญหา แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding and Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้ความสนใจเพื่อตอบสนอง ความต้องการดังกล่าว

รุ่งนภา บุญคำ (2552, น. 24) กล่าวว่า มิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบ ที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพ การบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Parasuraman ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจ การบริการ ซึ่งเกิดจาก ความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องสามารถ ประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ดังนี้

1.1 มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่

1.2 ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ความสามารถและมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ และไว้วางใจ ดังนี้

2.1 รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้

2.2 เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

2.3 มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา

2.4 มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ

3. วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็น ถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่ง กายของบุคลากรในองค์กรสามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่ง ได้ดังนี้

- 3.1 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- 3.2 มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี
- 3.3 บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม
4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจ และให้ความสนใจ แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้
 - 4.1 ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
 - 4.2 ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
 - 4.3 มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย
5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้
 - 5.1 ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันห่วงที่
 - 5.2 ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

2.1.6 องค์ประกอบบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536, อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, 2545, น. 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการ และกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Maculion (1954, อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, 2545, น. 29) มีความเห็นว่า การให้บริการจะต้องประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) ซึ่งเป็นประโยชน์ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม

2.1.7 การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

2.1.7.1 การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่

ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบง่ายสะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

- 1) การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลัดไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 2) เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อ มากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
- 3) สร้างบรรยากาศการติดต่อ และให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
- 5) จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
- 6) ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

2.1.7.2 จัดให้มีแผนกบริการประชาชน

การสร้างความปลอดภัยเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อ จะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับ ซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ยิ้มแย้ม และทักทาย
- 2) สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- 3) ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- 4) แนะนำสู่จุดบริการต่างๆ

2.1.7.3 การจัดระบบการให้บริการ

- 1) การจัดลำดับในการติดต่อโดย
 - 1.1) ให้บัตรคิว
 - 1.2) ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร
 - 1.3) จัดช่องทางให้ติดต่อ
 - 1.4) จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่องปกติเป็นช่องทางด่วน
- 2) การจัดจุดรับติดต่อ ควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

2.1.8 การบริหารคุณภาพการให้บริการ

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้วลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985, pp. 41-50) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งเน้นความต้องการเป็นสำคัญ โดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

2.1.8.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจที่ให้บริการนั้น

2.1.8.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหาร และข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

2.1.8.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการ และการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

2.1.8.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการ และการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขาย และการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

2.1.8.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

วิญญู อังคนารักษ์ (2519, น. 4, อ้างถึงใน สุทนต์ ศรีไสย์ และ สุพจน์ บุญวิเศษ, 2547, น. 12) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ที่รัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

อุทัย หิรัญโต (2523, น. 4, อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2548, น. 29) ให้นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2528, น. 8, อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจันทร์, 2553, น. 42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2.2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

2.2.2.1 เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง

2.2.2.2 มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

2.2.2.3 มีอิสระในการปกครองตนเอง

2.2.2.4 มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม

2.2.2.5 มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ

2.2.2.6 มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง

2.2.2.7 มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

2.2.2.8 มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท

2.2.2.9 มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

2.2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

2.2.3.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.2.3.2 เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.2.3.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.2.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชนและการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้วการปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเองความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิติตีร์ เวคิน (2548, น. 335) กล่าวว่า iva การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่าผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้มีส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือ ทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้น จำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวิทย์ ไชยสิทธิ์กุล (2550, น. 21) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี

2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง

3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ

5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบท เพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

2.2.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบ ควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาล ต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการเช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการ

2.2.5.1 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

2.1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชน ในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

2.2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงรับจำนำการจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.2.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

2.2.6.1 เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

2.2.6.2 มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

2.2.6.3 มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้จ่ายเงินของตนเองในการวินิจฉัย และกำหนดนโยบาย

2.2.6.4 มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา

2.2.6.5 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

2.2.7 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่ภายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, น. 90-95) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่ใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจคือมาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ

“มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้ว รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ในหมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับ ก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญรวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

2.2.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้วประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

2.2.8.1 การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มาลงคะแนนที่จะถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเมื่อเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ใด ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป (มาตรา 286)

2.2.8.2 การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

2.2.9 การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ

2.2.9.1 การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

2.2.9.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณี ๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว

ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

2.2.10 เทศบาล

2.2.10.1 เทศบาล โดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาลต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ

1) เทศบาลนคร คือ เขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

2) เทศบาลเมือง คือ เขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

3) เทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 5,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือเป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อน การยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล และแม้ว่า “เทศบาลตำบล” จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกันกับ “ตำบล” แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียว หรือไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาลนั้น เช่น เทศบาลตำบลแม่สาย ครอบคลุมบริเวณเมืองต่อเนื่องระหว่างตำบลเวียงพางคำและตำบลแม่สาย พื้นที่นอกเหนือท้องที่เทศบาลนี้ มีฐานะเป็นท้องที่ ตำบล ซึ่งต่อมาก็ยกขึ้นเป็นเทศบาลภายหลัง

โดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้น ๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย ดังนั้นในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากรและรายได้แล้ว แต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่เนื่องด้วยยังไม่มีการยกฐานะ

สำหรับเขตเทศบาลเมือง (บางแห่ง) และเขตเทศบาลนครจะแบ่งเขตการปกครองย่อยลงเป็นชุมชน ซึ่งมีฐานะเท่ากับหมู่บ้าน ในระบบการปกครองส่วนภูมิภาค โดยชุมชนจะไม่มีตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน และกำนัน ซึ่งเป็นตำแหน่งของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และพิเศษสำหรับเขตเทศบาลนครขนาดใหญ่หลายแห่ง เช่น นครเชียงใหม่ นครหาดใหญ่ เมืองพัทยา และนครนนทบุรี มีเขตการปกครองในระดับแขวง ซึ่งเป็นการรวมชุมชนหลาย ๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน โดยแขวงนี้ไม่ได้มีอาณาเขตตามเขตตำบลแต่อย่างใด

ท้องที่ตำบลโดยทั่วไปคือส่วนท้องที่ชนบท หรือกิ่งเมือง ที่มีการกระจายตัวของประชากรอย่างหลวม ๆ แต่อาจจะมีเขตชุมชนที่มีประชากรหนาแน่นกว่าจุดอื่น ๆ ในท้องที่ด้วย ในทางปฏิบัติท้องที่ตำบลคือท้องที่ส่วนที่เหลือจากท้องที่เทศบาล โดยจะมีอาณาเขตครอบคลุมท้องที่ตำบลตามอย่างการปกครองส่วนภูมิภาคเป็นหลัก แต่หากพื้นที่ส่วนหนึ่งส่วนใดที่อยู่ในเขตท้องที่เทศบาลแล้วก็จะอยู่นอกเหนือจากเขตพื้นที่ของท้องที่ตำบล กล่าวคือ หากมีตัวเมืองอยู่ระหว่างกลางของเขตตำบล (ส่วนภูมิภาค) ในสองตำบล ซึ่งเขตตัวเมืองนั้นได้รับการยกฐานะเป็นท้องที่เทศบาลแล้วพื้นที่ส่วน

ที่เหลือที่ไม่เต็มตำบลคือท้องที่ตำบล ซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า องค์การบริหารส่วนตำบล โดยต้องมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บริหาร ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบล อาจไม่ได้ดูแลท้องที่ตำบลเดียวในทางทฤษฎีอาจจะดูแล สองตำบลหรือมากกว่าก็ได้ ทั้งนี้กฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลได้ระบุจำนวนประชากรในการจัดตั้ง ท้องที่บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่อุดหนุนท้องถิ่น (เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล) ในการดำเนินกิจการที่ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้โดยอาจจะเป็น โครงการขนาดใหญ่เกินขอบเขตอำนาจของท้องถิ่น หรืออาจเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ส่วนรวม ของทุกท้องถิ่นในจังหวัดเดียวกัน เช่น การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เป็นต้น

2.2.11 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้วผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีที่มา 2 ประการ คือ การเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงและการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อมในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในเทศบาล มีผู้บริหาร คือ นายกเทศมนตรีในองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีผู้บริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหาร คือ ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครในเมืองพัทยา มีผู้บริหาร คือ นายกเมืองพัทยา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดยสภา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงาน ภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.12 หน้าที่ของนายกเทศมนตรี

อุทิศ แก้วขาว (2543, น. 30-31, อ้างถึงใน พิชัย ชุมเงิน, 2553, น. 30-31) ระบบ การบริหารเทศบาลของไทยนั้นนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายการเมืองในฐานะ ที่นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าของเทศบาลเช่นนี้ ย่อมมีภาระหน้าที่มากมายทั้งที่ระบุไว้ในกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของกระทรวงตลอดจนจารีตประเพณีของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจแยกกล่าวได้ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ในการบริหารเทศบาล

1.1 วางนโยบายในการบริหาร นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าในการบริหารงาน ของเทศบาล จึงต้องเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานของเทศบาลเพราะการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนั้นจำเป็นต้องมีโครงการเป้าหมาย ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการบริหารไว้ด้วยเมื่อเป็นเช่นนี้ หน้าที่อันสำคัญของนายกเทศมนตรีก็ได้แต่การกำหนดนโยบายในการบริหารเทศบาลส่วนวิธีการ ในการพิจารณากำหนดนโยบายในการบริหารนั้น อาจได้รับการแนะนำข้อคิดเห็นจากสมาชิกสภาเทศบาล หรือปลัดเทศบาล หรือพนักงานเทศบาลตำแหน่งอื่น ๆ ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การบริหารเทศบาล เมื่อนายกเทศมนตรีได้พิจารณากำหนดนโยบายแล้วก็เสนอให้สภาเทศบาล ให้ความเห็นชอบ

1.2 หน้าที่ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายเมื่อสภาเทศบาลได้ให้ความเห็นชอบแล้วเป็นหน้าที่ของนายกเทศมนตรีจะต้องนำนโยบายนั้นมาปฏิบัติให้บังเกิดผลดีที่สุดและให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนายกเทศมนตรีจะเป็นผู้มอบหมายให้พนักงานเทศบาลเป็นผู้นำนโยบายที่ตนวางไว้แล้วไปปฏิบัติตาม การที่นายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมให้การปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายแห่งนโยบายนี้ นายกเทศมนตรีจึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ มีอำนาจในการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายเจ้าหน้าที่ มีอำนาจในการบังคับบัญชาพนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนั้น ๆ รวมทั้งมีหน้าที่ที่จะต้องชี้แจงนโยบาย หรืออภิปรายตอบข้อเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามนโยบายนั้น ๆ แก่ฝ่ายสภาเทศบาล เป็นต้น

1.3 หน้าที่ในการจัดทำงบประมาณ หน้าที่ในการจัดทำงบประมาณนี้นับได้ว่าเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของนายกเทศมนตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการบริหารงานของไทย ทั้งที่ในการที่นายกเทศมนตรีต้องเป็นผู้นำ ในการบริหารงานของเทศบาลในการพิจารณาว่าโครงการนโยบายนั้นก็ต่อสอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณ เพราะว่าแม้มีโครงการหรือนโยบายที่ดีแล้วแต่ไม่มีเงินในโครงการนั้น ๆ ก็ไม่มีทางจะประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นการกำหนดงบประมาณจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งของเทศบาล ทั้งนี้เพราะว่างบประมาณนั้นเป็นแผนการจัดสรรเงินที่สำคัญของเทศบาลโดยรวบรวมรายได้ที่คาดว่าจะได้รับและรายจ่ายที่ประมาณว่าจะใช้จ่าย หรืออีกนัยหนึ่งก็หมายถึงการกำหนดงานที่จะจัดทำและวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินในงานนั้น ดังนั้นงบประมาณจึงมิใช่มีความหมายเฉพาะแต่การแสดงรายการเงินรับเงินจ่ายที่เท่านั้น แต่ถือว่าเป็นแผนการบริหารงานของเทศบาลในรอบปีหนึ่ง การบริหารงานเทศบาลจะดีหรือไม่ดี จะมีคุณประโยชน์แก่ท้องถิ่นและประชาชนเพียงใดจะมองเห็นได้จากงบประมาณประจำปีของเทศบาล

2. บทบาทในฐานะตัวแทนของประชาชน

เนื่องจากนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดังนั้นนายกเทศมนตรีจะต้องมีความใกล้ชิดกับประชาชนเข้าหาประชาชนในโอกาสต่าง ๆ ได้แก่ การออกเยี่ยมเยียนไปงานรับเชิญในโอกาสต่าง ๆ เพื่อจะได้ทำความรู้จักประชาชนทุกสาขาอาชีพรู้ทุกข์สุข ความต้องการต่าง ๆ ของประชาชน ตลอดจนจะได้รับทราบข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างจริงจัง การเป็นผู้นำในการทำประโยชน์แก่ท้องถิ่นการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทระหว่างประชาชนในท้องถิ่น บทบาทของคณะเทศมนตรีในฐานะตัวแทนของประชาชนจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน คือ เป็นตัวแทนของประชาชนเข้ามาควบคุมการปฏิบัติงานของเทศบาลดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเทศบาล แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2.2.13 การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงมีขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2521 ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกที่นำระบบดังกล่าวมาใช้ อย่างไรก็ตามกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีอยู่เพียงแห่งเดียวในประเทศไทยในขณะนั้น การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจึงไม่เป็นที่คุ้นเคยนักสำหรับคนไทยต่อมาในปี พ.ศ. 2543 มีการประกาศใช้กฎหมายเทศบาลฉบับใหม่ ทำให้เทศบาลซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีอยู่ในทุกจังหวัดได้เริ่มทดลองใช้ระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และใช้จริงเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2544 และเรียกระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงในเทศบาลว่า เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ในขณะที่เทศบาลในรูปแบบเดิมเรียกว่า เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี ภายหลังต่อมามีการแก้ไขกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกหลายฉบับหลายรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2546-2547 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดของไทยใช้ระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนั้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา กฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบของไทยกำหนดให้ใช้วิธีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงแล้วทั้งสิ้น

ผู้บริหารท้องถิ่นกับสภาท้องถิ่นแบ่งแยกออกจากกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้บริหารท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการยุบสภาท้องถิ่น และสภาท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการลงมติไม่ไว้วางใจผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระในการดำรงตำแหน่งที่แน่นอนชัดเจนและไม่ขึ้นอยู่กับวาระของสภาท้องถิ่น นอกจากนี้คณะผู้บริหารท้องถิ่น (นายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรี เลขาธิการนายกเทศมนตรี) จะเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วยมิได้

1. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
 - 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อย
 - 1.2 จัดสาธารณูปโภคต่าง ๆ
2. จัดการศึกษา
3. ส่งเสริมการทำมาหากิน
4. บรรเทาสาธารณภัย
5. ดำเนินกิจการเทศพาณิชย์
6. อำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจในการดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเลือกขึ้นมาดำเนินการบริหารกิจการที่เป็นบริการด้านพื้นฐานภายในท้องถิ่นโดยอิสระ แต่ก็ถูกกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางในบางส่วนการปกครองท้องถิ่นปัจจุบันเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง การปกครองท้องถิ่นถือเป็นกระบวนการทางการเมือง ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นเท่ากับยอมรับความต้องการของประชาชน ผู้บริหารท้องถิ่นถือว่าเป็นส่วนสำคัญ

ต่อการบริหารจัดการเป็นอย่างดี เพราะต้องทำการจัดการแก้ไขปัญหาของชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นที่น่าเชื่อถือเพราะปัญหาต่าง ๆ ในท้องถิ่นมีหลายสิ่งหลายอย่างและสลับซับซ้อนการบริหารงานในปัจจุบันเป็นการบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งด้านกำลังคน กำลังเงิน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ และขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งผู้บริหารต้องใช้งบประมาณให้คุ้มค่าและเรียนรู้แนวทางการทำงานใหม่ ๆ โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

2.3 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎีและการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายเพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎีกับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมายตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎีและการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่อง ประกอบไปด้วย

2.3.1.1 บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2.3.1.2 บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

2.3.1.3 บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนและกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอกหรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

2.3.1.4 บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้อาทิ เช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้อง นำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

2.3.1.5 บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครอง ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงว้ย ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล (2540, น. 7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2.3.2 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย

กฎหมาย หรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึง บทบาทอำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า “ภายใต้การบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้อง ให้ความสำคัญอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 274 วรรค 1 โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดการ บริการ สาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเอง โดยเฉพาะโดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกนอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปจารีต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิ ที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบ การศึกษาของชาติการจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลป จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมาย บัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
2. การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อการค้าทางชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
3. การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่” กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้น รัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงรวมถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัดเนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วย ประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (Diseconomies of Scale) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นมีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, 2553, น. 13-15)

2.3.3.1 การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบอบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นและยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2.3.3.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเองเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญ คือ การเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

2.3.3.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตนเองและการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

2.3.3.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

2.3.3.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่ายในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น การกระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1. ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วย กลุ่มชาติพันธุ์กลุ่มทางศาสนาที่มีความแตกต่างกัน และขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2. ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำจะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3. ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหารขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4. ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตนเอง การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตนทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากความหมายแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครอง ไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันก็ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

2.3.4 ยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มียุทธศาสตร์ในการดำเนินการ 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง

1. เสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการปกครองระบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สร้างจิตสำนึกของคนในชาติให้มีความจงรักภักดี และธำรงรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

2. ปฏิรูปกลไกการบริหารประเทศ ขจัดคอร์รัปชัน สร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำกระจายอำนาจ และสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม

3. ป้องกันและแก้ไขการก่อความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เน้นเสริมสร้างกระบวนการสันติสุขและแนวทางสันติวิธี ขจัดความขัดแย้ง ลดความรุนแรง ตามแนวทาง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”

4. บริหารจัดการความมั่นคงชายแดนและชายฝั่งทะเล โดยพัฒนาความร่วมมือเป็นหุ้นส่วนยุทธศาสตร์ความมั่นคงและการพัฒนาพื้นที่ชายแดนและชายฝั่งทะเล เสริมสร้างความสัมพันธ์ด้านวัฒนธรรมเร่งรัดจัดทำหลักเขตแดน แก้ไขปัญหาพื้นที่ทับซ้อน และปัญหาการลักลอบเข้าเมืองทั้งระบบ

5. พัฒนาระบบ กลไก มาตรการและความร่วมมือระหว่างประเทศทุกระดับ รักษาคุณภาพของความสัมพันธ์กับประเทศมหาอำนาจ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชาติสามารถป้องกันและแก้ปัญหาภัยคุกคามข้ามชาติ ลดผลกระทบจากภัยก่อการร้าย และเสริมสร้างความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์

6. พัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการผนึกกำลังป้องกันประเทศและกองทัพ พัฒนาโครงสร้างกำลังและยุทธโธปกรณ์ที่เหมาะสม พัฒนาระบบงานข่าวกรองให้มีประสิทธิภาพพร้อมสร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรักษาสันติภาพในกรอบสหประชาชาติ

7. พัฒนาระบบการเตรียมพร้อมแห่งชาติ รักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและการปกป้องรักษาผลประโยชน์แห่งชาติทางทะเล รวมทั้งเสริมสร้างความมั่นคงทางอาหารพลังงานและน้ำ

8. ปรับกระบวนการทำงานของกลไกที่เกี่ยวข้องจากแนวตั้งสู่แนวนานมากขึ้น กำหนดการบริหารจัดการที่ครบวงจรและยั่งยืน/พัฒนาปรับปรุงกฎหมายให้เอื้อต่อการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

1. สมรรถนะทางเศรษฐกิจ

รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสร้างความเชื่อมั่น โดยดำเนินนโยบายการคลัง และการเงินให้มีความสอดคล้องกัน รักษาวินัยการเงินการคลังและเสถียรภาพของอัตราแลกเปลี่ยน และสร้างความเชื่อมั่นในต่างประเทศ พัฒนาระบบการเงินของประเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการประชาชนทุกระดับ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจและโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนส่งเสริมการค้าและการลงทุน ทั้งภาครัฐและเอกชนให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ประเทศและยุทธศาสตร์จังหวัดที่สะท้อนความต้องการและศักยภาพของพื้นที่และให้อยู่บน การแข่งขันที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2. พัฒนาประเทศสู่ความเป็นชาติการค้า โดยใช้ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล และการพัฒนา นวัตกรรมปรับปรุงประสิทธิภาพการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ จัดอุปสรรค และอำนวยความสะดวก ทางด้านโครงสร้างและระบบ ด้านปัจจัยสนับสนุน และด้านบุคลากร

3. พัฒนาภาคการผลิตและบริการ

3.1 ภาคเกษตร

3.1.1 เสริมสร้างฐานการผลิตการเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน

3.1.2 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเกษตร

3.1.3 ส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยให้ปรับไปสู่รูปแบบเกษตรยั่งยืนที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมและรวมกลุ่มเกษตรกรในการพัฒนาอาชีพ

4. พัฒนาสินค้าเกษตรและอาหารที่มีศักยภาพในการแข่งขัน

4.1 ภาคอุตสาหกรรม

5. พัฒนาอุตสาหกรรมศักยภาพ

5.1 ภาคบริการ

5.2 สร้างรายได้จากการท่องเที่ยว

5.3 ผลักดันประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ

6. พัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของผู้ประกอบการไทยในการสร้างสรรค์สินค้า และบริการรูปแบบใหม่ให้มีจุดเด่น เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดและก้าวทันต่อกระแส การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ตลอดจนส่งเสริมสถาบันการศึกษาให้ท้องถิ่นให้เป็นแหล่งรวบรวม และศึกษาเกี่ยวกับภูมิปัญญาชาวบ้านในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นเอกลักษณ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้มีความหลากหลายเพื่อสนองตอบผู้บริโภคทุกระดับและรณรงค์ส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการ เห็นความสำคัญในการสร้างเครื่องหมายการค้าของตนเองและสร้างภาพลักษณ์สินค้าไทยให้เป็นที่ยอมรับ ของคนทั่วโลกสนับสนุนผู้ประกอบการเดิมให้สามารถปรับตัวและเตรียมความพร้อมสำหรับรูปแบบ การดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ และมาตรการทางการค้าในรูปแบบต่าง ๆ

7. พัฒนาและยกระดับผลิตภาพแรงงาน เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

8. พัฒนาวិสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล ให้มีการรวมกลุ่มคลัสเตอร์ที่เข้มแข็งเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้วยการพัฒนาปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันส่งเสริมการพัฒนาต่อยอดอุตสาหกรรมและบริการ เพื่อเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการผลิตบริการและอุตสาหกรรมดิจิทัล

9. ยกระดับศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ไทยให้ก้าวไกลสู่สากล

10. พัฒนาวิสาหกิจชุมชนและสถาบันเกษตรกร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและกลุ่มประชาชน/เกษตรกรในชุมชนให้เป็นฐานรากสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

11. การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและเมือง

11.1 เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน พัฒนาเป็นฐานการผลิตใหม่ กระจายกิจกรรมเศรษฐกิจและความเจริญสู่ภูมิภาค สร้างความมั่นคงในพื้นที่ชายแดน เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งในด้านการผลิตร่วมและช่องทางการตลาดร่วมกัน

11.2 พื้นที่เศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก พัฒนาเป็นฐานการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีสูงมีบริการทันสมัย ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด จัดการสิ่งแวดล้อมและชุมชน

11.3 พื้นที่เมืองศูนย์กลางความเจริญ พัฒนาเป็นเมืองที่ประสิทธิภาพ ปลอดภัย และน่าอยู่ใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างประหยัด จัดการสิ่งแวดล้อมเมืองอย่างเหมาะสม รองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีอนาคต มีระบบรางเชื่อมโยงเมืองศูนย์กลางความเจริญทั่วประเทศ บริหารจัดการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขีดความสามารถสูง

12. การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

12.1 ด้านการขนส่ง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนสู่การขนส่งที่ต้นทุนต่ำ ตัวรวมทั้งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางและขนส่งสินค้าไปสู่เมืองศูนย์กลางของภูมิภาคทั่วประเทศ และเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน และพัฒนาอุตสาหกรรมระบบราง และอุตสาหกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานและการผลิตชิ้นส่วนอากาศยานเพื่อสร้างฐานอุตสาหกรรมใหม่ของประเทศ

12.2 ด้านความมั่นคงทางพลังงาน พัฒนาให้มีความมั่นคงในราคาที่เหมาะสม โดยกระจายประเภทของเชื้อเพลิง ส่งเสริมพลังงานทดแทนตามศักยภาพรายพื้นที่ อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านพลังงาน พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนและนำไปสู่การสร้างอุตสาหกรรมที่จะเป็นฐานเศรษฐกิจใหม่ของประเทศ รวมทั้งเชื่อมโยงแหล่งพลังงานกับประเทศในเอเชีย

12.3 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ICT ที่เป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ทันสมัยและกระจายทั่วถึงพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญระดับมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรม ICT และใช้ ICT ในการสร้างนวัตกรรมบริการภาครัฐแบบบูรณาการ ประยุกต์ ICT เพื่อสร้างความเข้มแข็งของภาคการผลิต การศึกษา และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

12.4 ด้านการวิจัยและพัฒนา เพิ่มสัดส่วนค่าใช้จ่ายวิจัยและพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 โดยมีรัฐต่อเอกชน 20: 80 สนับสนุนวิจัยที่มุ่งเป้าตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศ เพิ่มจำนวนบุคคลากร ด้านวิจัยและพัฒนาเป็น 70 คน/ประชากร 10,000 คน

13. การเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลก

13.1 สร้างความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา กับประเทศในอนุภูมิภาค ภูมิภาค และนานาชาติในระดับทวิภาคีและพหุภาคี เพื่อส่งเสริมความมั่นคง เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้า และลดความเหลื่อมล้ำอย่างยั่งยืนร่วมกัน

13.2 ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นฐานของการประกอบธุรกิจ การให้บริการทางการศึกษาการให้บริการด้านการเงิน การให้บริการด้านสุขภาพ การให้บริการด้านโน้จิสติกส์ และการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนา รวมทั้งเป็นฐานความร่วมมือในเอเชีย

13.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนและการดำเนินธุรกิจของนักลงทุนและผู้ประกอบการไทยในต่างประเทศ

13.4 ส่งเสริมความร่วมมือกับภูมิภาคและนานาชาติ ในการสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน ด้านอาหาร ด้านสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภัยพิบัติในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการป้องกันภัยในทุกรูปแบบ

13.5 ส่งเสริมบทบาทการเป็นผู้ประสานประโยชน์ในการเชื่อมโยงและถ่วงดุลระหว่างกลุ่มอำนาจต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาความแตกต่างทางเศรษฐกิจของประเทศในภูมิภาค โดยการดำรงความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศและองค์กรระหว่างประเทศทั้งในและนอกภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง บนหลักของการรักษาคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มมหาอำนาจต่าง ๆ

14. เพิ่มบทบาทและการมีส่วนร่วมของไทยในองค์การระหว่างประเทศในการผลักดันการพัฒนาในอนุภูมิภาคและภูมิภาค รวมทั้งประเทศกำลังพัฒนาในภูมิภาคอื่น ๆ และให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านการเงินและทางเทคนิคกับประเทศกำลังพัฒนาในการพัฒนาด้านความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ สังคมและการพัฒนาทุนมนุษย์

15. สร้างองค์ความรู้ด้านการต่างประเทศ และให้ความรู้ความเข้าใจด้านการต่างประเทศ และผลประโยชน์ที่มีต่อการพัฒนาประเทศต่อภาคส่วนต่าง ๆ และสาธารณชนไทย รวมทั้งดำเนินการเชิงรุกในการสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีและศักยภาพทางเศรษฐกิจ และด้านอื่น ๆ ของประเทศไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาและเสริมศักยภาพคน

1. การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิตให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศ โดยพัฒนาเริ่มตั้งแต่ในครรภ์และต่อเนื่องไปตลอดช่วงชีวิต ได้แก่ 1) ช่วงการตั้งครรภ์/แรกเกิด/ปฐมวัย 2) วัยเรียน 3) วัยรุ่น/นักศึกษา 4) วัยแรงงาน และ 5) วัยผู้สูงอายุ

2. การยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึง โดยการปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการการศึกษาในทุกๆระดับ การเข้าถึงการศึกษาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงและการยกระดับสถาบันการศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญสู่ความเป็นเลิศ ปฏิรูประบบการคลังด้านการศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชน

ในการจัดการศึกษา ปรับระบบการผลิตและพัฒนาครูผู้สอน พัฒนาระบบการประเมินและการรับรองคุณภาพรวมทั้งให้มีการปฏิรูประบบการเรียนรู้

3. การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาพที่ดี โดยมุ่งเน้นการป้องกันและควบคุมปัจจัยที่คุกคามสุขภาพการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ การส่งเสริมรูปแบบการดำเนินชีวิตที่สนับสนุนการมีสุขภาพกายและจิตที่ดี สร้างและเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ พัฒนารูปแบบการกีฬาเพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย

4. การสร้างความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทย เสริมสร้างศักยภาพและบทบาทหน้าที่ของสถาบันครอบครัวในการบ่มเพาะ วารากฐานการพัฒนาจิตใจให้เข้มแข็ง มีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริตจิตสำนึกสาธารณะ ควบคู่ไปกับการสร้างค่านิยมหลักของไทยให้สมาชิกในครอบครัวสร้างความอบอุ่นและมั่นคงให้สมาชิกในครอบครัว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม

1. การสร้างความมั่นคงและการลดความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยสร้างความมั่นคงทางด้านรายได้และการออม กระจายทรัพยากรให้ทั่วถึงเป็นธรรมทั้งในด้านบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานฐานทรัพยากรต่าง ๆ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มด้อยโอกาส ความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

2. การพัฒนาระบบบริการและระบบบริหารจัดการสุขภาพ บูรณาการระบบหลักประกันสุขภาพภาครัฐ 3 กองทุน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการและลดความเหลื่อมล้ำในระบบหลักประกันสุขภาพ การส่งเสริมการอภิบาลระบบสุขภาพในลักษณะเครือข่าย รวมทั้งการพัฒนาูปแบบการกีฬาเพื่อสุขภาพ

3. การสร้างสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตในสังคมสูงวัย โดยเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

4. การสร้างความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรมและความเข้มแข็งของชุมชนโดยการฟื้นฟูบทบาทสถาบันศาสนา การธำรงรักษาวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี เพื่อเป็นฐานรากที่เข้มแข็งในสังคม ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อให้ชุมชนสามารถจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน

5. พัฒนาการสื่อสารมวลชนให้เป็นกลไกในการสนับสนุนการพัฒนา ส่งเสริมจรรยาบรรณของสื่อมวลชน มีการปรับปรุงระบบตรวจสอบสื่อ มีการกำหนดบทลงโทษ และพัฒนาภาคประชาชนให้มีความรู้เท่าทันสื่อโดยเฉพาะสื่อออนไลน์

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1. จัดระบบอนุรักษ์ พื้ฟูและป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ
2. ปกป้องรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ ดำเนินการปราบปรามและป้องกันการบุกรุกทำลายป่าอย่างเข้มงวด

3. ส่งเสริมการปลูกป่าเศรษฐกิจ บริหารจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ป่าไม้บนพื้นฐานให้คนและชุมชนสามารถอยู่กับป่าได้และส่งเสริมแนวทางประเมินมูลค่าการให้บริการของระบบนิเวศและการสร้างรายได้จากการอนุรักษ์

4. วางระบบป้องกันการกัดเซาะชายฝั่ง

5. เสริมสร้างความเข้มแข็งและความร่วมมือในภูมิภาคอาเซียนด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
6. วางระบบบริหารจัดการน้ำให้มีประสิทธิภาพ
7. เน้นการปรับระบบการบริหารจัดการอุทกภัยอย่างบูรณาการ ให้มีแหล่งกักเก็บน้ำต้นทุนและแหล่งชะลอน้ำที่เพียงพอ เพิ่มขีดความสามารถในการเก็บกักน้ำและเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ และการผันน้ำ และการพัฒนาคลังข้อมูลระบบพยากรณ์และการเตือนภัย และแผนงานเผชิญเหตุเฉพาะพื้นที่ตลอดจนการปรับปรุงองค์กรและกฎหมาย รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการน้ำ
8. พัฒนาและใช้พลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
9. ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
10. เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ส่งเสริมการผลิตพลังงานสะอาด
11. กำหนดกฎระเบียบ และสร้างกลไกให้ทุกภาคส่วนใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
12. สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาและการประหยัดพลังงานอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง
13. พัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรมเชิงนิเวศและเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
14. พัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรมหนาแน่นเป็นเมืองอุตสาหกรรมสีเขียวและปรับกฎระเบียบให้เอื้อต่อการพัฒนา
15. เพิ่มศักยภาพเมืองด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วม โดยเฉพาะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการของเสีย
16. เพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อเป็นแหล่งดูดซับมลพิษและเก็บกักคาร์บอน
17. พัฒนาพื้นที่เพื่อเชื่อมโยงโอกาสจากอาเซียน ในการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน
18. การร่วมลดปัญหาโลกร้อนและปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
19. ลดการก่อก๊าซเรือนกระจก
20. เพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
21. ส่งเสริมการผลิตและบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
22. ป้องกัน ฝ้าระวัง และเตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติ ส่งเสริมการทำแผนบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจ
23. ใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์และนโยบายการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม
24. จัดให้มีภาษีและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และค่าธรรมเนียมการจัดการมลพิษ การวางเงินประกันความเสี่ยงหรือความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
25. ปรับปรุงโครงสร้างภาษีเพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทางเลือก และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
26. ส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการปรับปรุงระบบโครงสร้างองค์กร กลไก กระบวนการยุติธรรม และกฎหมายในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อมให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเน้นหลักการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ

1. การปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ
 - 1.1 ปฏิรูประบบภาษีทั้งระบบ เพื่อเพิ่มรายได้ของภาครัฐและเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดความเหลื่อมล้ำ
 - 1.2 มุ่งเน้นการจัดทำงบประมาณโดยยึดพื้นที่และประเด็นวาระการพัฒนาเป็นตัวตั้งและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำงบประมาณได้มากขึ้น
 - 1.3 ปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ
 - 1.4 ทบทวนบทบาทภารกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมถ่ายโอนงานให้ภาคส่วนอื่นเพิ่มประสิทธิภาพและผลิตภาพในการปฏิบัติราชการและสร้างโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ
 - 1.5 พัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตอบสนองความต้องการของประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน
2. การวางระบบบริหารงานราชการแบบบูรณาการ
 - 2.1 พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลักและปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง รวมทั้งวางแผนเชื่อมโยงการจัดสรรงบประมาณให้กระทรวง/กรมต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัดในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม
3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
 - 3.1 วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสมไม่เป็นภาระต่องบประมาณประเทศ
 - 3.2 สรรหา และจงใจให้คนรุ่นใหม่ที่มีขีดสมรรถนะสูงเข้ามาสู่ระบบราชการไทย สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
 - 3.3 เสริมสร้างระบบคุณภาพและวางมาตรการที่เหมาะสมในการแต่งตั้ง โยกย้าย
4. การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - 4.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคองค์กรเอกชน ภาคประชาสังคม ชุมชน และประชาชน และเครือข่ายต่าง ๆ สอดส่องเฝ้าระวัง ตรวจสอบ หรือต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐ วางมาตรการคุ้มครองพยานและผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - 4.2 พัฒนาระบบตรวจสอบสาธารณะและผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอกที่ผ่านการฝึกอบรมเข้ามาดำเนินการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ
5. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
 - 5.1 พัฒนางานบริหารของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 พัฒนาศูนย์กลางการให้บริการด้วยระบบ E-Service และการจัดทำ Web-Portal จัดทำฐานข้อมูลงานบริการที่มีประสิทธิภาพให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยสะดวก

5.3 ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการ Online ผ่านทางเว็บไซต์ และโทรศัพท์มือถือ

6. การปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย

6.1 การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารราชการแผ่นดินการประกอบธุรกิจ ข้อตกลงระหว่างประเทศและการแข่งขันระหว่างประเทศ

6.2 เพิ่มศักยภาพหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้ความเห็นทางกฎหมายให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วสามารถให้ความช่วยเหลือภาคเอกชนและประชาชนได้

2.4 บริบททั่วไป

บริบทพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี มีดังนี้

2.4.1 ความเป็นมา

เมื่อปี พ.ศ. 2452 ได้มีพระบรมราชโองการรวมเขตการปกครอง อำเภอเกษมสีมา กับอำเภออุดรปลนิคม ตั้งชื่อว่า “อำเภออุดรอุบล” ต่อมาปี พ.ศ. 2456 ได้เปลี่ยนชื่อใหม่ว่า “อำเภอเกษมสีมา” ต่อมาในปี พ.ศ. 2460 ได้ย้ายมาตั้งที่ว่าการที่บ้านม่วงสามสิบ และเปลี่ยนเป็นอำเภอม่วงสามสิบ

2.4.2 สภาพข้อมูลโดยทั่วไป

อำเภอม่วงสามสิบ แบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 14 ตำบล 158 หมู่บ้าน ได้แก่

2.4.2.1	ม่วงสามสิบ	12	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	6,611 คน
2.4.2.2	เหล่าบก	12	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	5,455 คน
2.4.2.3	ดุมใหญ่	13	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	5,950 คน
2.4.2.4	หนองช้างใหญ่	8	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	4,781 คน
2.4.2.5	หนองเมือง	14	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	7,689 คน
2.4.2.6	เตย	12	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	7,939 คน
2.4.2.7	ยางสีกกระโพหลุ่ม	11	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	6,840 คน
2.4.2.8	หนองไข่นก	8	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	3,764 คน
2.4.2.9	หนองเหล่า	15	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	7,453 คน
2.4.2.10	หนองฮาง	9	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	4,492 คน
2.4.2.11	ยางโยภาพ	13	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	7,904 คน
2.4.2.12	ไผ่ใหญ่	12	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	4,755 คน
2.4.2.13	นาเลิง	9	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	4,105 คน
2.4.2.14	โพนแพง	10	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	3,843 คน

2.4.3 การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอม่วงสามสิบ ประกอบด้วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 15 แห่ง ได้แก่

2.4.3.1 เทศบาลตำบลม่วงสามสิบ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลม่วงสามสิบ

2.4.3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงสามสิบ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลม่วงสามสิบ (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลม่วงสามสิบ)

2.4.3.3 องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าบก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเหล่าบกทั้งตำบล

2.4.3.4 องค์การบริหารส่วนตำบลดุมใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดุมใหญ่ทั้งตำบล

2.4.3.5 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองช้างใหญ่ทั้งตำบล

2.4.3.6 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเมือง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองเมืองทั้งตำบล

2.4.3.7 องค์การบริหารส่วนตำบลเตย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเตยทั้งตำบล

2.4.3.8 องค์การบริหารส่วนตำบลยางสักกระโหล่ม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลยางสักกระโหล่มทั้งตำบล

2.4.3.9 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่นก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองไข่นกทั้งตำบล

2.4.3.10 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองเหล่าทั้งตำบล

2.4.3.11 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองฮางทั้งตำบล

2.4.3.12 องค์การบริหารส่วนตำบลยางโยภาพ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลยางโยภาพทั้งตำบล

2.4.3.13 องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไผ่ใหญ่ทั้งตำบล

2.4.3.14 องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาเลิงทั้งตำบล

2.4.3.15 องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพนแพงทั้งตำบล

2.4.4 ลักษณะกายภาพ

พื้นที่ทั้งหมด 917.5 ตร.กม. (354.2 ตร.ไมล์)

2.4.5 พิกัดภูมิศาสตร์ 15 30'36"N 104 43'36"E

2.4.5.1 ห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี 34 กิโลเมตร

2.4.5.2 ห่างจากกรุงเทพมหานคร 663 กิโลเมตร



ภาพที่ 2.1 ที่ตั้งและขอบเขตของอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

2.4.6 อาณาเขต

- 2.4.6.1 ทิศเหนือ ติดกับ อำเภอสิ้ออำนาจ, อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
- 2.4.6.2 ทิศใต้ ติดกับ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.4.6.3 ทิศตะวันออก ติดกับ อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ
- 2.4.6.4 ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

2.4.7 ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ

สภาพพื้นที่ อำเภอม่วงสามสิบ เป็นที่ราบเรียบ และเป็นเนินสูงในบางแห่ง มีลำห้วยและแหล่งน้ำกระจายอยู่ทั่วไปหลายเส้นทาง พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ทำเกษตรกรรมทำนา ที่ดิน สาธารณะประโยชน์ ภูมิอากาศทางอากาศ แบ่งเป็น 3 ฤดู

มีลักษณะร้อนชื้นสลับแห้งหรือลักษณะแบบทุ่งหญ้าเขตร้อนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทุ่งหญ้า สะวันนาอยู่ภายใต้เขตมรสุม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลักษณะภูมิอากาศของอำเภอม่วงสามสิบ ได้แก่ ลักษณะแนวที่ตั้งลมมรสุมมวลอากาศเย็นจากประเทศจีน ทิศทางพายุหมุนเขตร้อนซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพายุดีเปรสชัน ส่วนลักษณะฤดูกาล โดยปกติตามมาตรฐานสากลมีเพียงฤดูเดียว คือ ฤดูร้อนชื้น และร้อนแห้งแล้งแต่จำแนกตามภูมิศาสตร์ภูมิภาค ประกอบด้วย 3 ฤดูกาล คือ

1. ฤดูร้อน มีอุณหภูมิตั้งแต่ปลายเดือนกุมภาพันธ์-เดือนพฤษภาคมของทุกปี
2. ฤดูฝน ได้รับปริมาณน้ำฝนตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-เดือนตุลาคม
3. ฤดูหนาว ได้รับอากาศเย็นจากประเทศจีนในช่วงเดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์

2.4.8 อาชีพ

- 2.4.8.1 อาชีพหลัก ทำนา
- 2.4.8.2 อาชีพเสริม หัตถกรรม

2.4.9 คำขวัญอำเภอม่วงสามสิบ

2.4.9.1 ถิ่นคนดี ศรีธัญชัยสระโบราณ แหล่งกำเนิดมะขามหวาน

2.4.9.2 พระโรมันไฟใหญ่ กราบไหว้หลวงพ่อกษมสีมา ชมวัดป่าวิเวกอนงค์คุณธรรม

2.4.10 จำนวนประชากร

2.4.10.1 ประชากร (2563) ทั้งหมด 81,581 คน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิสูตร จงชูฉวนิชย์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือ ต่อการบริหารงานของเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรักษาและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะจาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม อันติงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี, เด็ก, เยาวชน, ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาลตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรือ ทั้งโดยรวม และรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เด่นดวง สุกบุตรดี (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 ด้าน โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบำรุงศิลปะจาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันติงามของท้องถิ่น และมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการจัดให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี, เด็ก, เยาวชน, ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและด้านการจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ประมวล เกตตรา (2550, น. 97) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนต่อการพัฒนาของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การพัฒนาของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน โดยรวมมีการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการพัฒนาของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า คณะกรรมการชุมชนเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่คณะกรรมการชุมชนที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาของเทศบาลตำบล เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคณะกรรมการชุมชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นในด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับทุกกลุ่มอายุ

พรรณธริพา สมศรีดา (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลในจังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดให้พนักงานเทศบาลตำบลทุกแห่งในจังหวัดมหาสารคาม เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลในจังหวัด มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

จารุณี พิมพ์จำปา (2551, น. 79-85) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัด ยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับ จากมากไปน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ ทางราชการมอบหมาย ระดับความคิดเห็นปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี, เด็ก, เยาวชน, ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ระดับความคิดเห็นน้อย 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้าน การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ ด้านการจัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก และด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล คูทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่าทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับ ประถมศึกษา มีความคิดเห็นมากกว่าระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

เดือนฉาย ผลเรื่อง (2551, น. 86-90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอ ยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตตำบลคลองขามเห็นว่า มีการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาคนและสังคม และมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ในส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษาแตกต่างกันเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด

จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยมีความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ต่อสกุล เกียรติเจริญ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และด้านการพัฒนาการศึกษาวัฒนธรรม และนันทนาการ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และด้านการพัฒนาสาธารณสุข ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

บุญนำ นิกรเทศ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากคาด ตามความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่าการดำเนินงานของเทศบาลปากคาดตามความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ รองลงมา ด้านการจัดให้มีเครื่องใช้ใน การดับเพลิง ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากคาด ตามความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย ที่มีตำบลที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากคาด ตามความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากคาด ตามความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ควรจัดตั้งยามรักษาความปลอดภัยให้ครบทุกชุมชน ควรจัดให้มีการก่อสร้างท่อระบายน้ำตามถนนให้ครบทุกสาย ควรเพิ่มการบริการเก็บขยะในเขตชุมชนไม่ให้มีขยะตกค้าง ควรให้เจ้าหน้าที่ออกพ่นยากำจัดยุงลายให้มากขึ้น ควรจัดให้มีผู้บริการถึงดับเพลิงและอุปกรณ์ดับเพลิงไว้บริการทุกชุมชน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านอาชีพอย่างต่อเนื่อง ควรมีการส่งเสริมสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการให้มีรายได้เสริมในการเลี้ยงชีพ ควรจัดให้มีกิจกรรมด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม และประเพณีอย่างต่อเนื่อง

ภรกด สุฝน (2552, น. 98-99) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของประชาชน ที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของประชาชน ที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ด้านรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน ที่สาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้ประชาชนได้รับการศึกษาอบรม และด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัยจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

สุกรรณ์ พังตุ้ย (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม และด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี, เด็ก, เยาวชน, ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิงและด้านการให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ ผลการเปรียบเทียบ การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้าน ที่มีประเภทของกรรมการหมู่บ้านแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อัศวุฒิ หนองเสนา (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบำรุงศิลปะ จาริต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงานของท้องถิ่น ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี, เด็ก, เยาวชน, ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ด้านการรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินสาธารณะและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ด้านการจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการดับเพลิง ด้านการจัดให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม และด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ยศวดี จันทรเรืองฤทธิ์ (2553, น. 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสง่า อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสง่า อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านพัฒนาการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี และด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รัตน์ชัย อ่อนทรัพย์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ดังนี้ ด้านการท่องเที่ยว, ด้านเศรษฐกิจ, ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม, ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

รภัทกร ปานิเสน (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอมือ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนโดยรวม และจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าเทศบาลมีการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเห็นว่ามี การดำเนินงาน อีก 2 ด้าน คือ อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็นว่าเทศบาลมีการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน บางด้าน แตกต่างกันไป

อาทิตย์ ศรีมงคล (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอมือ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอมือ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใหญ่บ้านอยู่ในระดับมาก ระดับการมีส่วนร่วมของกรรมการหมู่บ้านอยู่ในระดับกลาง และระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

ประสงค์ รัตน์ะ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอมือหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้าน ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอมือหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับดี จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านชุมชนและสังคม และอยู่ในระดับพอใช้ จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการเมือง การบริหารและพัฒนาบุคลากร ท้องถิ่น และด้านโครงสร้างพื้นฐาน

นิตยา เขมะรัง (2554, น. 84-86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านที่แตกต่างกันต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลลานสะแก

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลลานสะแก อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ลานสะแก อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและสังคม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านกาศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งน้ำ ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และระดับน้อย 1 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองและการบริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลลานสะแก อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลลานสะแก อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ควรจัดให้มีแสงสว่าง ทุกหมู่บ้าน ควรก่อสร้างถนนในการเดินทางไปประกอบอาชีพทางการเกษตรอย่างสะดวกและทั่วถึง ควรจัดให้มีเวที (อบต.) สรรจรพบประชาชนอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีกิจกรรมด้านคนพิการและส่งเสริม คนพิการด้านอาชีพ ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงาน ควรจัดกิจกรรมด้านศาสนา อย่างต่อเนื่อง เพื่อกล่อมเลาจิตใจ

เวชพันธ์ พิมพ์สินธุ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็น ของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญา ท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี, เด็ก, เยาวชน, ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก รองลงมา คือ ด้านการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านการรักษา ความสะอาดของถนนทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่มี อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรดี จิตบรรจง (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน มีความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และเมื่อพิจารณา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในระดับดี 2 ด้าน ในระดับพอใช้

2 ด้าน และในระดับควรปรับปรุง 2 ด้าน ดังนี้ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบรบือ ด้านการพัฒนาโครงสร้าง และด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ อยู่ในระดับการดำเนินงานดี ด้านการพัฒนาคนและสังคม และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนด้านการพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร และด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินงานอยู่ในระดับควรปรับปรุง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม ด้านการพัฒนาคนและสังคม ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาโครงสร้าง ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ และด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม ด้านการพัฒนาโครงสร้าง และด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ แตกต่างกัน

บุญส่ง สานไธสง (2555, น. 87-90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและการบริการ ด้านพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านคมนาคมและแสงสว่าง ด้านเศรษฐกิจ ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ควรปรับปรุง/ซ่อมแซมไฟแสงสว่างภายในหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัยและภัยธรรมชาติอย่างรวดเร็ว และทุกครั้ง ควรมีการสำรวจและจัดเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ให้ทั่วถึง ควรจัดเวรยามเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลครบคลุมทุกพื้นที่และอย่างต่อเนื่อง ควรจัดกิจกรรมงานประเพณีที่สำคัญเป็นประจำ ควรจัดหาที่เก็บน้ำดื่มให้แต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ ควรส่งเสริมการผลิตสินค้าของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมประชาชนปลูกพืชปลอดสารพิษอย่างต่อเนื่อง และควรสนับสนุนการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

วรารัตน์ ศรีทน (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาเรื่องผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาผลการจัดทำบริการสาธารณะ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการจัดทำบริการสาธารณะ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 4) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาล

ตำบลสุเทพ การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ จำนวน 381ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า ผลการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพ พบว่า ทั้งสามปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่และปัจจัยด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะปรากฏทั้งในด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านเทคนิค วัสดุอุปกรณ์และด้านอื่น ๆ กล่าวคือ ในด้านการบริหารประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลไม่มีการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ไม่แจ้งผลการดำเนินงานแก่ประชาชน ไม่รับฟังข้อเรียกร้องหรือข้อคิดเห็นของประชาชนเทศบาลเข้าถึงและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนไม่ทั่วถึงในด้านบุคลากร ประชาชนมีความคิดเห็นว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอบุคลากรขาดความรู้ในการให้บริการสาธารณะ บุคลากรและผู้บริหารไม่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะ รวมทั้งบุคลากรทำงานล่าช้า ขาดความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา การให้บริการสาธารณะอย่างจริงจัง ส่วนในด้านด้านเทคนิค และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะ เช่น รถขนขยะมีจำนวนน้อย เทศบาลไม่มีการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงในการให้บริการสาธารณะ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะด้านอื่น ๆ พบว่า ประชากรมีจำนวนมากเกินความรับผิดชอบของเทศบาลและประชากรแฝงมีจำนวนมาก จึงทำให้เทศบาลมีภาระในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้พบแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพ เช่น ควรมีการควบคุมและจัดระเบียบการอาศัยอยู่ของประชากรแฝง (คนต่างด้าว) ควรจัดเวรยามหรือตำรวจบ้านตรวจตราดูแลความปลอดภัย หรือเพิ่มจุดกล้องตรวจการณ์ ควบคุมดูแลมลพิษที่มาจากร้านอาหาร การเผาใบไม้ และอื่น ๆ อย่างจริงจังดูแลและซ่อมแซมถนนหรือทางเท้าที่ชำรุดอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเพิ่มสัญญาณไฟจราจรและไฟกระพริบในหมู่บ้านหรือหน้าโรงเรียน เพิ่มไฟฟ้าในซอยมืด ซึ่งข้อเสนอแนะเหล่านี้จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ต่อไป

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อประเมินความสำเร็จการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 ตัวอย่าง ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีสำหรับการประเมินค่า (Estimation Technique) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) 2) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต

ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) 3) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) 4) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.91$) 5) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.89$) 6) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และ 7) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ และความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) 2) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) 4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ

วิทยา แสนทวีสุข (2558, น. 111) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในความคิดเห็นประชาชนหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอนาคู จังหวัดนครพนม ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาคมหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม จำนวน 127 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในความคิดเห็นประชาชนหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอนาคู จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านหลักคุณธรรม รองลงมา คือ ด้านหลักความโปร่งใส และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบและด้านหลักนิติธรรม 2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานตามธรรมาภิบาล ในความคิดเห็นประชาชนหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอนาคู จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับอายุ การศึกษาและหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยรวมและจำแนกรายด้าน พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนหมู่บ้านต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอนาคู จังหวัดนครพนม มีดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อบัญญัติโดยไม่เลือกปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรประชาสัมพันธ์กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อบัญญัติต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบเป็นระยะ องค์การบริหารส่วนตำบลควรใช้หลักศาสนาในการบริหารงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการจากประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการจัดซื้อจัดจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว และควรมีการบริหารงานให้คุ้มค่ากับงบประมาณ

ภาณุพงศ์ ศิริ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความเป็นมาของโครงสร้างการบริหาร

และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครของไทย 2) เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครในด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์และด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม ที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ 3) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตัวแบบการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย ผลการวิจัย พบว่า สามารถนำเสนอตัวแบบได้ 5 ตัวแบบ ดังนี้ 1) ตัวแบบด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า มี 7 มิติ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำงบประมาณ 2) การมีส่วนร่วมในการผลักดันกิจกรรม 3) การรับประโยชน์จากการมีส่วนร่วม 4) การมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณ 5) การดำเนินงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อความโปร่งใส 6) การดำเนินงบประมาณตามประเภทรายจ่ายแบบแสดงรายการ และ 7) การมีส่วนร่วมติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน 2) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างสันติสุข และความสมานฉันท์ได้ตัวแบบ คือ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เริ่มต้นจากผู้นำชุมชน การจัดเวทีเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธี การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อช้อยุติความขัดแย้งในชุมชน การจัดทำโครงการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อความโปร่งใสการสร้างความเข้าใจการรับรู้การจัดการความขัดแย้ง และการจัดตั้งศูนย์ประสานความร่วมมือของชุมชนในการจัดการความขัดแย้ง 3) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคมได้ตัวแบบ คือ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคม การจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายชุมชน การติดต่อสื่อสารกับชุมชนบนระบบเครือข่ายออนไลน์และการติดตามผลการดำเนินการ เครือข่ายชุมชน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลนครทุกแห่งควรยึดกฎระเบียบและเน้นการบริหารเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กรของรัฐ ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ควรจัดงานสร้างความโปร่งใสสมานฉันท์ที่คืนความสุขให้ประชาชน และด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม เทศบาลนคร และประชาชนในชุมชนท้องถิ่นควรมีอุดมคติและอุดมการณ์ที่เหมือนกันจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จ

ภมร วงษ์ศรีจันทร์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตาคี อำเภอตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น-ปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 46.40 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีรายได้/เดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.60 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตาคี อำเภอตาคี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักภาระรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความเสมอภาค ด้านหลักประสิทธิภาพ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักประสิทธิผล และด้านหลักการกระจายอำนาจ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และรายได้/เดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อริสรา ปองกัน (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับรางวัล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในระหว่างปี 2554-2556 ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบล 18 แห่ง ที่ผ่านการรับรางวัลดังกล่าว จากนั้นผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยใช้ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อคัดเลือกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นตัวแทนในการศึกษาและใช้เกณฑ์การประเมินการจัดบริการสาธารณะว่ามีความโดดเด่นสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการศึกษา จึงคัดเลือกองค์การบริหารส่วนตำบล 3 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว เป็นตัวแทน องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง เป็นตัวแทน องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งยาว เป็นตัวแทน องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ผลการวิจัยพบว่า การจัดบริการสาธารณะที่มีการบริหารจัดการที่ดีมาจากปัจจัยภายนอก คือ ชุมชนเข้มแข็ง ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการมีประชาธิปไตยในชุมชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วน ปัจจัยภายใน ได้แก่ ธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และการเมืองในท้องถิ่นที่ปราศจากความขัดแย้ง โดยสิ่งที่ไม่ใช่ผลต่อการบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะ คือ การเมืองภายนอกท้องถิ่น และความพอเพียงของทรัพยากร

อุระษา ไชยปิล (2559, น. 78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 168 คน โดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางของเครจซี่ และมอร์แกนแล้ว สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.24 ถึง 0.85 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า 1) การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีดังนี้ ควรมีการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ควรมีการเปิดเผยให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านประชาคมหมู่บ้าน และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

ตุ๊กตา มาพล (2560, น. 109) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานตามเป้าหมายหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานตามเป้าหมายหลักธรรมาภิบาล เปรียบเทียบการดำเนินงานตามเป้าหมาย

หลักธรรมาภิบาล จำแนกตามสถานะตำแหน่ง และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย รวมทั้งข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำนวน 188 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) การดำเนินงานตามเป้าหมายหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานตามเป้าหมายหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำแนกตามสถานะตำแหน่ง พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามเป้าหมายของหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย มีดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดระบบ และการวางเป้าหมายการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้/เดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิราภร สุริยา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นตัวแทนครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 349 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ระหว่าง .26 ถึง .90 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย, ร้อยละ, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การแจกแจงความถี่ และการทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบโดยวิธี t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย คือ ควรเพิ่มจำนวนจุดที่ตั้งไฟส่องสว่างตามถนนในเขตเทศบาลให้มีจำนวนมากขึ้น ควรเพิ่มการทำความสะอาดถนน ร่องระบายน้ำ และสวนสาธารณะให้สะอาดอยู่เสมอ ควรจัดให้มีเวรยามคอยรับแจ้งเหตุจากประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย มีดังนี้ 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้
$$\hat{Z} = .134X1 + .346X3 + .398X4 + .140X5$$

สุนนา ยิ้มซ้อย (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแฉกอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ตามการรับรู้ของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป มีสิทธิเลือกตั้งในองค์การบริหารส่วน ตำบลวังแฉก ปี 2558 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแฉก อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักการมีส่วนร่วม 2) ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแฉก อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแฉก อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชน เมื่อจำแนกตามเขตหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน และระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแฉก อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ (ปี) การศึกษาสูงสุดอาชีพหลัก รายได้เฉลี่ย/เดือน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

จารุกัญญา อุดานนท์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนมและ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับภารกิจการให้บริการสาธารณะ จำนวน 11 ราย สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เป็นการศึกษาโดยวิธีการสำรวจวิจัย (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะ จำนวน 398 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรมจาริตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ณรงค์การ พึ่งพร้อม (2561, น. 99) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 190 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของเครจซี่ และมอร์แกน แล้วสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าอำนาจ

จำแนกรายข้อระหว่าง .32 ถึง .84 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-test) ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันและจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลควรใช้อำนาจของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับในการบริหารราชการ ด้วยความเป็นธรรม ควรหาแนวทางดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง โดยมุ่งเน้นให้เกิดความประหยัดงบประมาณ และคุ้มค่าที่สุดและควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ให้แก่บุคลากรทุกระดับ

ปิยะนุช ต้นเจริญ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากร คือ ประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ จำนวน 4,567 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ชนิดตรวจสอบรายการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอย ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ชยาภาภรณ์ ทองป่อ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม จำนวน 242 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ระหว่าง .418-.800 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ระหว่าง .663-.850 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการบริการสาธารณะ ได้ร้อยละ (44.10 $R^{2Adj} = .441$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (TL2) มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .316$) รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (TL4) ($\beta = .260$) และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (TL1) ($\beta = .188$) มีค่าอิทธิพลน้อยที่สุด ยกเว้นตัวแปรด้านการกระตุ้นทางปัญญา (TL3) 3) ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยพบ 2 แนวทาง คือ 1) การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว และ 2) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

บัณฑิต เหมือนมี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของทัศนคติของผู้รับบริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตเทศบาลนครนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ย/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชน

พงษ์พัช วัฒนพงษ์ศิริ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ นโยบาย และกลยุทธ์ในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ 3) เพื่อสร้างข้อเสนอในเชิงนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน

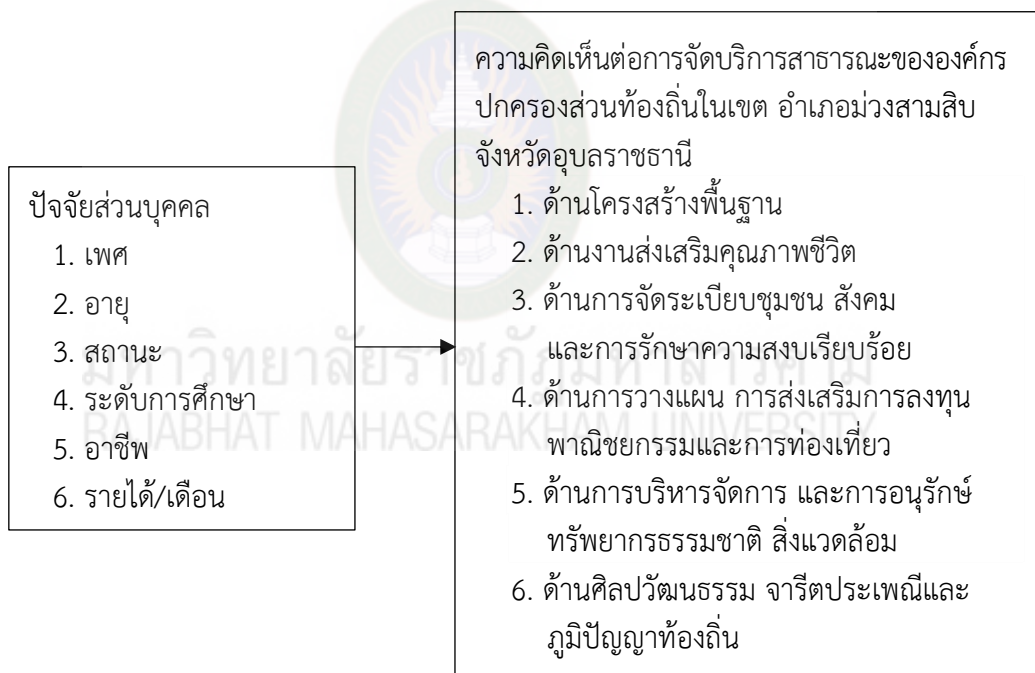
ท้องถิ่น ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การศึกษา จำนวน 500 คน และวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นายก อบต. จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยรวบรวม คัดเลือก และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า ทัศนศึกษา ทั้ง 5 แห่ง ใช้เครื่องมือ SWOT Analysis ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม พบว่า จุดแข็ง (Strength) คือ มีโครงสร้างองค์การอย่างชัดเจน ส่วนจุดอ่อน (Weaknesses) คือ การขาดการประสานงานที่ดีก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ในส่วน โอกาส (Opportunity) มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมทำให้ประชาชน และ อบต. มีรายได้สูง และ อุปสรรค (Threat) คือ แนวโน้มการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลทั่วประเทศ และแนวโน้มการควบรวม 2) การกำหนดกลยุทธ์โดยนำจุดแข็งและโอกาสขององค์การมาทำการวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และเป้าประสงค์ตามลำดับจะคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาค ไปสู่ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล 3) การนำไปปฏิบัติมีแผนงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงถึงรายละเอียดแผนงาน/โครงการพัฒนาและกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่และเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ให้ความชัดเจนในการปฏิบัติและมีการประสานและบูรณาการการทำงานเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น ๆ 4) การติดตามและประเมินผลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์การติดตามประเมินผลโครงการ และสรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม โดยท้องถิ่นเป็นผู้ประเมินตนเอง ทั้งนี้ในส่วนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นราย อบต. พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการจัดทำบริการสาธารณะของอบต.เทพารักษ์มากที่สุด ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมา คือ อบต.บางปลา ($\bar{x} = 3.61$) อบต.แพรรษาใหม่ ($\bar{x} = 3.53$) อบต.บางเสาธง ($\bar{x} = 3.50$) และอบต.บางไผ่ ($\bar{x} = 3.49$) และมีข้อเสนอยุทธศาสตร์หลัก 2 ข้อ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐแบบประสานความร่วมมือ 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

สุพจน์ บุญวิเศษ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างสรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองชลบุรี 2) เทศบาลเมืองบ้านสวน 3) เทศบาลเมืองแสนสุข และ 4) เทศบาลเมืองอ่างศิลา รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ One Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างจะวิเคราะห์คู่ที่แตกต่างโดยใช้สถิติ Scheffe's ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการสร้างสรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค และด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง และด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรค์

นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอวังสามสี จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน จึงได้นำแนวคิดและทฤษฎี มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในรูปแบบของความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัย ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ไว้ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ทั้งหมดในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จำนวนคน 68,896 คน (สำนักทะเบียนอำเภอม่วงสามสิบ, 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี แล้วทำการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน ตามสูตร คือ การคำนวณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{68,896}{1 + 68,896(.05)^2} \\ &= 397.69 \end{aligned}$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม จึงเพิ่มเป็น 398 คน

3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน ผู้วิจัยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบกลุ่มหลายขั้นตอน (Multi-Stage Cluster Sampling) (May, 1997, p. 21) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งพื้นที่อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ออกเป็นตามอำเภอเป็นจำนวน 14 ตำบล ดังจะอธิบายเป็นตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรทั้งหมด โดยแยกเป็นแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ลำดับ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ	จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนประชากรทั้งหมด
1.	เทศบาลม่วงสามสิบ	4	3,139
2.	อบต.ม่วงสามสิบ	12	6,618
3.	อบต.เหล่าบก	12	5,455
4.	อบต.ดุมใหญ่	13	5,950
5.	อบต.หนองช้างใหญ่	8	4,781
6.	อบต.หนองเมือง	14	7,689
7.	อบต.เตย	12	7,939
8.	อบต.ยางสีกระโพหลุ่ม	11	6,840
9.	อบต.หนองไชนก	8	3,764
10.	อบต.หนองเหล่า	15	7,453
11.	อบต.หนองฮาง	9	4,492
12.	อบต.ยางโยภาพ	13	7,904
13.	อบต.ไผ่ใหญ่	12	4,755
14.	อบต.นาเลิง	9	4,105
15.	อบต.โพนแพง	10	3,843
	รวม	158	81,581

ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบล โดยใช้วิธีสุ่มตามลำดับชั้น (Stratified Random Sample) (สงศรี ชมพวงศ์, 2538, น. 64) แบบสัดส่วน โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์สูตรในการคำนวณหาอัตราสัดส่วนของประชากร เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละตำบลรายละเอียดตามสูตรนี้

$$n_1 = \frac{N_i}{N} \times n \quad (3-2)$$

n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละอำเภอ

N_i = จำนวนประชากรแต่ละอำเภอ

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทุกอำเภอ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบล ดังตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ส่วนหนึ่งของประชากรที่ถูกเลือกมาศึกษา

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ	จำนวน หมู่บ้าน	จำนวนประชากร ที่อายุ 18 ปีขึ้นไป	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง
1.	เทศบาลม่วงสามสิบ	4	2,627	15
2.	อบต.ม่วงสามสิบ	12	5,382	31
3.	อบต.เหล่าบก	12	4,546	26
4.	อบต.คูมใหญ่	13	4,862	28
5.	อบต.หนองช้างใหญ่	8	3,859	22
6.	อบต.หนองเมือง	14	6,340	37
7.	อบต.เตย	12	6,467	37
8.	อบต.ยางสักกระโพหลุ่ม	11	5,512	32
9.	อบต.หนองไข่นก	8	3,000	17
10.	อบต.หนองเหล่า	15	5,856	34
11.	อบต.หนองฮาง	9	3,634	21
12.	อบต.ยางโยภาพ	13	6,465	37
13.	อบต.ไผ่ใหญ่	12	3,986	23
14.	อบต.นาเลิง	9	3,351	20
15.	อบต.โพนแพง	10	3,009	18
รวม		158	68,896	398

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยทำการหาหน่วยตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลากหาหมู่บ้านจากแต่ละตำบล และจับสลากเพื่อสุ่มหาจำนวนประชากรจากแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนทั้งหมด 398 คน

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อได้หมู่บ้านที่จะเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยพิจารณาจากบัญชีทะเบียนราษฎรนั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้ดำเนินการลงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้รายชื่อจากบัญชีรายชื่อตามทะเบียนราษฎร जनครบจำนวน 398 คน จากนั้นผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

3.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.2.2.1 ตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่

- 1) การให้ความรู้ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของบุคลากรในองค์กร
- 2) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร
- 3) การมีประสบการณ์ของผู้บริหารแต่ละองค์กร
- 4) คุณวุฒิของผู้บริหารเทศบาลตำบล/องค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.2.2 ตัวแปรตาม คือ การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือมาจากแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเครื่องมือที่นำมาปรับข้อความเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการวิจัยในครั้งนี้ ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานะ 4) วุฒิกการศึกษา 5) อาชีพ 6) รายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.4.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดที่ครอบคลุมกับปัญหาการวิจัย

3.4.1.2 ร่างแบบสอบถามในการวิจัยโดยพิจารณาถึงแนวคิดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3.4.1.3 นำร่างแบบสอบถามไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3.4.1.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.4.1.5 นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 ขั้นตอนการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.4.2.1 การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญเป็นการนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาโดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะใช้ดุลยพินิจพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์การวิจัย โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

-1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามแล้วเห็นว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์

0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้วไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์การวิจัย

+1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์การวิจัย

โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

1) ดร.สนุก สิงห์มาตร ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รป.ด.) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

2) พระมหาจิรายุทธ ปโยโค ผศ. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาศาสตร์ ศาสตราจารย์พิเศษ ยโสธร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วุฒิกการศึกษา ศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

3) รศ.ดร.สุเทพ เมย์ไธสง ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูเบศร์ วิทยาลัยการศึกษาศาสตร์ (ปร.ด.) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

3.4.2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชน ในพื้นที่ อำเภอม่วงสามสิบ (ซึ่งมีบริบทที่เหมือนกัน) จำนวน 50 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item Total Correlation) นำแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่า IOC ปรากฏว่าได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับโดยใช้การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 100)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรายงานตัวจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่การวิจัย แล้วผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการออกสุ่ม

3.5.2 ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนว่ามีความสมบูรณ์ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบข้อคำถามครบถ้วนหรือไม่ โดยหากแบบสอบถามฉบับใดไม่สมบูรณ์ก็จะนำฉบับใหม่ไปแจกเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบให้สมบูรณ์ครบทุกข้อจนได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งจำนวน 398 ฉบับ แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่ามีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกฉบับ

3.6.2 บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.6.3 การจัดกระทำข้อมูลเพื่อเตรียมการวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.3.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประเภทสำรวจรายการ (Check List) ทำการลงรหัสข้อมูลตามคุณลักษณะของข้อมูล

3.6.3.2 แบบสอบถาม ประเภทความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดระดับความคิดเห็น/พฤติกรรมตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553, น. 85) แบ่งค่าของคำตอบเป็น 5 ระดับ

ตารางที่ 3.3 ระดับคะแนนความคิดเห็น/พฤติกรรม

เกณฑ์ความคิดเห็น/พฤติกรรม	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด/เป็นจริงมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก/เป็นจริงมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง/เป็นจริงปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย/เป็นจริงน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด/เป็นจริงน้อยที่สุด	1

จากนั้น ทำการแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551, น. 335) แบ่งระดับออกเป็นช่วงละ 0.8 เพื่อแปลความหมายจากผลคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงที่ต้องการ}} \quad (3-3)$$

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.2 วิเคราะห์ระดับ การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

3.7.3 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ t-test และจำแนกตามอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่าง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test)

3.7.4 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ในแต่ละด้าน ตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย นำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน(t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F-Distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่าความแตกต่าง

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 5 วิเคราะห์การสัมภาษณ์การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

4.3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	186	46.7
1.2	หญิง	212	53.3
	รวม	398	100
2.	อายุ		
2.1	18-25 ปี	46	11.6
2.2	25-35 ปี	130	32.7
2.3	36-45 ปี	131	32.9
2.4	46-55 ปี	65	16.3
2.5	55 ปีขึ้นไป	26	6.5
	รวม	398	100
3.	ระดับการศึกษา		
3.1	ประถมศึกษา	127	31.9
3.2	มัธยมศึกษาตอนต้น	107	26.9
3.3	มัธยมศึกษาตอนปลาย	99	24.9
3.4	อนุปริญญา	27	6.8
3.5	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	38	9.5
	รวม	398	100
4.	อาชีพ		
4.1	ไม่ได้ทำงาน	46	11.6
4.2	รับจ้างทั่วไป	87	21.9
4.3	เกษตรกร	131	32.9
4.4	ผู้ประกอบการอิสระ	65	16.3
4.5	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	11.6
4.6	เจ้าของธุรกิจ	23	5.8
	รวม	398	100

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.	รายได้		
5.1	ต่ำกว่า 10,000 บาท	141	35.4
5.2	10,000-20,000 บาท	54	13.6
5.3	20,000-30,000 บาท	97	24.4
5.4	30,000-40,000 บาท	68	17.1
5.5	40,000 บาทขึ้นไป	38	9.5
	รวม	398	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 398 คน

1. ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

2. ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา คือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 46-55 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ประถมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอนุปริญญา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

4. ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ผู้ประกอบการอิสระ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ไม่ได้ทำงาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และเจ้าของธุรกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

5. ด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ รายได้ 20,000-30,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รายได้ 30,000-40,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และรายได้ 40,000บาท ขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.59	0.77	มาก	2
2.	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.52	0.82	มาก	6
3.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.55	0.81	มาก	5
4.	ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.56	0.85	มาก	3
5.	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.55	0.84	มาก	4
6.	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.61	0.80	มาก	1
โดยรวม		3.56	0.82	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.61$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.56$) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.55$) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ($\bar{X} = 3.55$) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อ	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	การก่อสร้างและบำรุงรักษา ถนนเพื่ออำนวยความสะดวก ปลอดภัย และสัญจรไปมา	3.65	0.58	มาก
2.	การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ	3.55	0.48	มาก
3.	การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	3.60	0.75	มาก
4.	การซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	3.61	0.90	มาก
5.	ความเพียงพอของน้ำอุปโภค-บริโภค	3.52	0.95	มาก
6.	ความปลอดภัยของน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค	3.62	0.93	มาก
7.	การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสวนสาธารณะ	3.59	0.77	มาก
8.	การขยายระบบประปาหมู่บ้าน	3.65	0.58	มาก
9.	การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	3.55	0.95	มาก
โดยรวม		3.59	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การขยายระบบประปาหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ความปลอดภัยของน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค ($\bar{X} = 3.62$) การซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 3.61$) การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ($\bar{X} = 3.60$) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสวนสาธารณะ ($\bar{X} = 3.59$) การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ($\bar{X} = 3.55$) การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ($\bar{X} = 3.55$) และความเพียงพอของน้ำอุปโภค-บริโภค ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ข้อ	ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	การส่งเสริมและจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ	3.52	0.86	มาก
2.	การส่งเสริมและจัดสวัสดิการผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส	3.60	0.68	มาก
3.	การให้ความสำคัญต่อการป้องกันโรคเอดส์	3.45	0.75	มาก
4.	การเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน	3.51	0.99	มาก
5.	การป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อตามฤดูกาล	3.53	0.80	มาก
โดยรวม		3.52	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การส่งเสริมและจัดสวัสดิการผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมา คือ การป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อตามฤดูกาล ($\bar{X} = 3.53$) การส่งเสริมและจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.52$) การเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.51$) และการให้ความสำคัญต่อการป้องกันโรคเอดส์ ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอวังสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

ข้อ	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	การจัดตั้ง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.45	0.76	มาก
2.	การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและเทคโนโลยีในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.48	0.59	มาก
3.	การส่งเสริมและพัฒนาครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.95	0.92	มาก
4.	การช่วยเหลือผู้ป่วยผู้ประสบภัยเร่งด่วน (EMS)	3.55	0.90	มาก
5.	การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน	3.56	0.97	มาก
6.	การป้องกันและระงับอัคคีภัย	3.44	0.93	มาก
7.	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.68	0.78	มาก
8.	การป้องกันปัญหาเสพติด	3.47	0.68	มาก
9.	การส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	3.51	0.75	มาก
10.	การส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุข	3.55	0.81	มาก
11.	การส่งเสริมอาสาสมัครพัฒนาสังคม	3.45	0.76	มาก
12.	การส่งเสริมอาสาสมัครคุมประพฤติ	3.48	0.90	มาก
โดยรวม		3.55	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอวังสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.68$) การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน ($\bar{X} = 3.56$) การช่วยเหลือผู้ป่วยผู้ประสบภัยเร่งด่วน (EMS) ($\bar{X} = 3.55$) การส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.55$) การส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ($\bar{X} = 3.51$) การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและเทคโนโลยีในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 3.48$) การส่งเสริมอาสาสมัครคุมประพฤติ ($\bar{X} = 3.48$) การป้องกันปัญหาเสพติด ($\bar{X} = 3.47$) การจัดตั้ง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 3.45$) การส่งเสริมอาสาสมัครพัฒนาสังคม ($\bar{X} = 3.45$) การป้องกันและระงับอัคคีภัย ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอวังสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

ข้อ	ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	การส่งเสริมการประกอบอาชีพประชาชน	3.56	0.97	มาก
2.	การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น	3.59	0.75	มาก
3.	การส่งเสริมการประกอบการกองทุนหมุนเวียนกลุ่มอาชีพ	3.52	0.74	มาก
4.	การส่งเสริมและสนับสนุนกิจการสหกรณ์กลุ่มเกษตรกร	3.54	0.86	มาก
5.	การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านกลุ่มสตรี	3.55	0.84	มาก
6.	การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนหรือกลุ่ม OTOP	3.57	0.83	มาก
7.	การส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี	3.62	0.93	มาก
โดยรวม		3.56	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอวังสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.59$) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนหรือกลุ่ม OTOP ($\bar{X} = 3.57$) การส่งเสริมการประกอบอาชีพประชาชน ($\bar{X} = 3.56$) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านกลุ่มสตรี ($\bar{X} = 3.55$) การส่งเสริมและสนับสนุนกิจการสหกรณ์กลุ่มเกษตรกร ($\bar{X} = 3.54$) และการส่งเสริมการประกอบการกองทุนหมุนเวียนกลุ่มอาชีพ ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

ข้อ	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	การจัดประชุมประชาชนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.64	0.94	มาก
2.	การจัดให้มีการหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	3.51	0.78	มาก
3.	การรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้ท้องถิ่น	3.55	0.84	มาก
4.	การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.53	0.68	มาก
5.	การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.59	0.78	มาก
6.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ทำการเกษตรปลอดสารพิษ	3.52	0.98	มาก
7.	การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมสมบัติ	3.52	0.86	มาก
โดยรวม		3.55	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดประชุมประชาชนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา คือ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.59$) การรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้ท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.55$) การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.53$) การส่งเสริมสนับสนุนให้ทำการเกษตรปลอดสารพิษ ($\bar{X} = 3.52$) การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมสมบัติ ($\bar{X} = 3.52$) และการจัดให้มีการหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ข้อ	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	การบำรุงรักษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	3.67	0.82	มาก
2.	การบำรุงรักษาและส่งเสริมประเพณีตามเทศกาลและวันสำคัญต่างๆ	3.61	0.96	มาก
3.	การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมร่วมกับสถาบันศาสนาและโรงเรียน	3.60	0.74	มาก
4.	การบำรุงรักษาและส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.61	0.73	มาก
5.	การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา	3.58	0.68	มาก
6.	การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	3.61	0.84	มาก
7.	การน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต	3.58	0.86	มาก
โดยรวม		3.61	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นรายด้าน ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การบำรุงรักษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ การบำรุงรักษาและส่งเสริมประเพณีตามเทศกาลและวันสำคัญต่าง ($\bar{X} = 3.61$) การบำรุงรักษาและส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.61$) การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ($\bar{X} = 3.61$) การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมร่วมกับสถาบันศาสนาและโรงเรียน ($\bar{X} = 3.60$) การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา ($\bar{X} = 3.58$) และการน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มี เพศ ต่างกัน

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	เพศ				t	Sig.
		ชาย		หญิง			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.93	0.76	4.00	0.80	.198	.843
2.	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.73	1.02	3.88	0.91	.274	.785
3.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.71	0.88	3.82	0.85	.487	.626
4.	ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.90	0.80	3.96	0.84	.317	.752
5.	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	4.12	0.62	4.15	0.64	.649	.517
6.	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.09	0.63	4.16	0.52	.707	.480
รวม		3.94	0.52	4.02	0.53	.467	.641

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	4.745	4	1.186	2.040	.088
		ภายในกลุ่ม	228.499	393	.581	-	-
		รวม	233.244	397	-	-	-
2.	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	5.316	4	1.329	1.990	.095
		ภายในกลุ่ม	262.493	393	.668	-	-
		รวม	267.809	397	-	-	-
3.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย	ระหว่างกลุ่ม	7.398	4	1.849	2.860	.023*
		ภายในกลุ่ม	254.171	393	.647	-	-
		รวม	261.569	397	-	-	-
4.	ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	8.685	4	2.171	3.091	.016*
		ภายในกลุ่ม	276.105	393	.703	-	-
		รวม	284.790	397	-	-	-
5.	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	9.135	4	2.284	3.274	.012*
		ภายในกลุ่ม	274.140	393	.698	-	-
		รวม	283.274	397	-	-	-
6.	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	7.317	4	1.829	2.937	.021*
		ภายในกลุ่ม	244.800	393	.623	-	-
		รวม	252.117	397	-	-	-
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.816	4	1.704	2.942	.020*	
	ภายในกลุ่ม	227.650	393	.579	-	-	
	รวม	234.466	397	-	-	-	

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการ สาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัด ระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

อายุ	\bar{x}	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		4.01	3.98	4.23	4.17	4.08
18-25 ปี	4.01	-	-	-	-	-
26-35 ปี	3.98	.04	-	-	-	-
36-45 ปี	4.23	-.22*	-.25*	-	-	-
46-55 ปี	4.17	-.16	-.19*	.06	-	-
56 ปี ขึ้นไป	4.08	-.06	-.10	.15	.09	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ แตกต่างกับอายุ 36-45 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ แตกต่างกับอายุ 36-45 ปี และอายุ 46-55 ปี

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

อายุ	\bar{x}	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		4.01	3.98	4.23	4.17	4.08
18-25 ปี	4.01	-	-	-	-	-
26-35 ปี	4.01	.00	-	-	-	-
36-45 ปี	4.28	-.27*	-.27*	-	-	-
46-55 ปี	4.19	-.18	-.18*	.09	-	-
56 ปี ขึ้นไป	4.26	-.25*	-.25*	.02	-.07	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับ อายุ 36-45 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป
2. ประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับ อายุ 36-45 ปี อายุ 46-55 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

อายุ	\bar{x}	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.85	3.75	4.05	3.86	3.97
18-25 ปี	3.85	-	-	-	-	-
26-35 ปี	3.75	.10	-	-	-	-
36-45 ปี	4.05	-.20*	-.30*	-	-	-
46-55 ปี	3.86	-.01	-.11	.19*	-	-
56 ปี ขึ้นไป	3.97	-.12	-.22*	.08	-.12	-

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับอายุ 36-45 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับอายุ 36-45 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป
3. ประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับอายุ 46-55 ปี

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดการบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี
จำแนกตามอายุ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

อายุ	\bar{x}	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.85	3.75	4.05	3.86	3.97
18-25 ปี	3.85	-	-	-	-	-
26-35 ปี	3.75	.14	-	-	-	-
36-45 ปี	4.05	-.34*	-.18*	-	-	-
46-55 ปี	3.86	-.04	-.03	.25*	-	-
56 ปี ขึ้นไป	3.97	-.17	-.27*	.03	-.04	-

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย การจัดการบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ
ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับ
อายุ 36-45 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับ
อายุ 36-45 ปี และอายุ 56 ปี ขึ้นไป
3. ประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะ แตกต่างกับ
อายุ 46-55 ปี

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนก
เป็นรายด้าน

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	1.574	5	.315	.533	.752
		ภายในกลุ่ม	231.670	392	.591	-	-
		รวม	233.244	397	-	-	-
2.	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2.212	5	.442	.653	.659
		ภายในกลุ่ม	265.597	392	.678	-	-
		รวม	267.809	397	-	-	-
3.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย	ระหว่างกลุ่ม	3.225	5	.645	.979	.430
		ภายในกลุ่ม	258.344	392	.659	-	-
		รวม	261.569	397	-	-	-
4.	ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4.168	5	.834	1.164	.326
		ภายในกลุ่ม	280.622	392	.716	-	-
		รวม	284.790	397	-	-	-
5.	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.180	5	1.036	1.460	.202
		ภายในกลุ่ม	278.094	392	.709	-	-
		รวม	283.274	397	-	-	-
6.	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	3.277	5	.655	1.033	.398
		ภายในกลุ่ม	248.840	392	.635	-	-
		รวม	252.117	397	-	-	-
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.880	5	.576	.975	.433	
	ภายในกลุ่ม	231.586	392	.591	-	-	
	รวม	234.466	397	-	-	-	

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการ
สาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามรายได้ โดยรวมและจำแนก
เป็นรายด้าน

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	4.937	4	1.234	2.125	.077
		ภายในกลุ่ม	228.306	393	.581	-	-
		รวม	233.244	397	-	-	-
2.	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3.308	4	.827	1.229	.298
		ภายในกลุ่ม	264.502	393	.673	-	-
		รวม	267.809	397	-	-	-
3.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย	ระหว่างกลุ่ม	2.829	4	.707	1.074	.369
		ภายในกลุ่ม	258.740	393	.658	-	-
		รวม	261.569	397	-	-	-
4.	ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3.269	4	.817	1.141	.337
		ภายในกลุ่ม	281.521	393	.716	-	-
		รวม	284.790	397	-	-	-
5.	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.539	4	.885	1.243	.292
		ภายในกลุ่ม	279.736	393	.712	-	-
		รวม	283.274	397	-	-	-
6.	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	1.981	4	.495	.778	.540
		ภายในกลุ่ม	250.136	393	.636	-	-
		รวม	252.117	397	-	-	-
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.498	4	.625	1.058	.377	
	ภายในกลุ่ม	231.968	393	.590	-	-	
	รวม	234.466	397	-	-	-	

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการ
สาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
1.1	พัฒนาถนนในหมู่บ้าน และเส้นทางคมนาคมทางการเกษตร ให้มีความสะดวกปลอดภัย	34
1.2	จัดให้มีไฟส่องสว่างเพียงพอในเส้นทางคมนาคมและป้องกันปัญหาอาชญากรรม	26
1.3	พัฒนาระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้มีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการ	18
2.	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	
2.1	สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและร่วมกันพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ และจัดหาสถานที่จำหน่าย เช่น ตลาดนัดชุมชน	12
2.2	พัฒนาตลาดนัดชุมชนให้เป็นที่รู้จักและมีความสะอาด	13
2.3	พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้รับการดูแล และมีสวัสดิการอย่างทั่วถึง	9
2.4	สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและร่วมกันพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพและจัดหาสถานที่จำหน่าย เช่น ตลาดนัดชุมชน	12
3.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	
3.1	มีนโยบายพัฒนาหมู่บ้านสีขาว ปลอดภัยเสถียร และพัฒนาหมู่บ้านต้นแบบของตำบล	30
3.2	จัดโครงการกีฬาตำบล เพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่บ้าน ลดความขัดแย้ง	26
3.3	พัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ เผยแพร่องค์ความรู้ที่สำคัญในชุมชนให้แก่ประชาชนที่สนใจ	14
4.	ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	
4.1	พัฒนาตลาดชุมชนให้มีความเป็นมาตรฐาน สะอาด น่าซื้อ	30
4.2	พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีความเหมาะสมกับชุมชน	26
4.3	สนับสนุนการพัฒนาสินค้าชุมชน พัฒนาสินค้าเกษตรอินทรีย์ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยให้มีคุณภาพ	14
5.	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	
5.1	มีโครงการให้ความรู้ในการคัดแยกขยะแก่ประชาชน	30
5.2	จัดกิจกรรมจิตอาสาทำความสะอาดป่าชุมชนและแหล่งน้ำที่สำคัญ เช่น หนอง ลำห้วย	26
5.3	รณรงค์ให้ประชาชนร่วมกันทำความสะอาดชุมชนที่อยู่อาศัยให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	14

(ต่อ)

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอวังสามสี จังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่
6.	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	
6.1	จัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชน	32
6.2	พัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มีความทันสมัย เช่น การทอผ้า สีน้าชุมชน	14
6.3	จัดให้มีการแข่งขันด้านศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นอีสาน เช่น การแข่งขันสรภัญญะ	9

จากตารางที่ 4.17 สรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีข้อเสนอแนะดังนี้ พัฒนาถนนในหมู่บ้าน และเส้นทางคมนาคมทางการเกษตร ให้มีความสะดวกปลอดภัย จัดให้มีไฟส่องสว่างเพียงพอในเส้นทางคมนาคมและป้องกันปัญหาอาชญากรรม พัฒนาระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้มีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการ

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีข้อเสนอแนะดังนี้ สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและร่วมกันพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ และจัดหาสถานที่จำหน่าย เช่น ตลาดนัดชุมชน พัฒนาตลาดนัดชุมชนให้เป็นที่รู้จัก และมีความสะอาด พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแล และมีสวัสดิการอย่างทั่วถึง

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ มีนโยบายพัฒนาหมู่บ้านสีขาว ปลอดภัยเสถียร และพัฒนาหมู่บ้านต้นแบบของตำบล จัดโครงการกีฬาตำบล เพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่บ้าน ลดความขัดแย้ง พัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ เผยแพร่องค์ความรู้ที่สำคัญในชุมชนให้แก่ประชาชนที่สนใจ

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะดังนี้ พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีความเป็นมาตรฐาน สะอาด น่าซื้อ พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีความเหมาะสมกับชุมชน สนับสนุนการพัฒนาสินค้าชุมชน พัฒนาสินค้าเกษตรอินทรีย์ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยให้มีคุณภาพ

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะดังนี้ มีโครงการให้ความรู้ในการคัดแยกขยะแก่ประชาชน จัดกิจกรรมจิตอาสาทำความสะอาดป่าชุมชน และแหล่งน้ำที่สำคัญ เช่น หนอง ลำห้วย รณรงค์ให้ประชาชนร่วมกันทำความสะอาดชุมชนที่อยู่อาศัย ให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะดังนี้ จัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชนพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มีความทันสมัย เช่น การทอผ้า สีน้าชุมชน จัดให้มีการแข่งขันด้านศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นอีสาน เช่น การแข่งขันสรภัญญะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัย ได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

5.1.1 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลวิจัยพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 398 คน

1) ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

2) ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา คือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 46-55 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

3) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ประถมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอนุปริญญา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

4) ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ผู้ประกอบการอิสระ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ไม่ได้ทำงาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และเจ้าของธุรกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

5) ด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลง คือ มารายได้ 20,000-30,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รายได้ 30,000-40,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

5.1.1.2 การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{x} = 3.61$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x} = 3.59$) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.56$) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.55$) ด้านการบริหาร จัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.55$) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{x} = 3.52$)

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

5.1.2.1 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.2 เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.2.3 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.4 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี สรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1.3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีข้อเสนอแนะดังนี้ พัฒนากนในหมู่บ้าน และเส้นทางคมนาคมทางการเกษตร ให้มีความสะดวกปลอดภัย จัดให้มีไฟส่องสว่างเพียงพอในเส้นทางคมนาคม และป้องกันปัญหาอาชญากรรม พัฒนาระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้มีความสะอาด เพียงพอต่อความต้องการ

5.1.3.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีข้อเสนอแนะดังนี้ สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ และร่วมกันพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ และจัดหาสถานที่จำหน่าย เช่น ตลาดนัดชุมชน พัฒนาตลาดนัดชุมชนให้เป็นที่รู้จัก และมีความสะอาด พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแล และมีสวัสดิการอย่างทั่วถึง

5.1.3.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ มีนโยบายพัฒนาหมู่บ้านสีขาว ปลอดภัยสะอาด และพัฒนาหมู่บ้านต้นแบบของตำบล จัดโครงการ

กีฬาตำบล เพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่วิัยรุ่น ลดความขัดแย้ง พัฒนาการจัดการบริหารส่วนตำบลให้เป็น ศูนย์การเรียนรู้ เผยแพร่องค์ความรู้ที่สำคัญในชุมชนให้แก่ประชาชนที่สนใจ

5.1.3.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ พัฒนาการตลาดชุมชนให้มีความเป็นมาตรฐาน สะอาด น่าซื้อ พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีความเหมาะสมกับชุมชน สนับสนุนการพัฒนาสินค้าชุมชน พัฒนาสินค้าเกษตรอินทรีย์ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยให้มีคุณภาพ

5.1.3.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีโครงการให้ความรู้ในการคัดแยกขยะแก่ประชาชน จัดกิจกรรมจิตอาสาทำความสะอาดป่าชุมชน และแหล่งน้ำที่สำคัญ เช่น หนอง ลำห้วย ธารรงค์ให้ประชาชนร่วมกันทำความสะอาดชุมชนที่อยู่อาศัย ให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ

5.1.3.6 ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะดังนี้ จัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชน พัฒนาต่อยอด ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มีความทันสมัย เช่น การทอผ้า สินค้าชุมชน จัดให้มีการแข่งขันด้านศิลปวัฒนธรรม ท้องถิ่นอีสาน เช่น การแข่งขันสรวลัญญะ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี อภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี มีการสร้างการรับรู้การดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Page Facebook Website เป็นต้น รวมทั้งมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เสนอแนะปัญหาและความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช ตันเจริญ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ วิราภร สุริยา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ (2559) ได้วิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะของเทศบาลศึกษารณีสืบเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญส่ง สานไธสง (2555, น. 87-90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

5.2.2.1 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับประชาชนทุกเพศทุกวัยได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะปัญหาความต้องการ และทักท้วงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและนำข้อเสนอแนะปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิราภร สุริยา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอมืองจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี: ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอมือง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี มีการจัดสรรผลประโยชน์สาธารณะให้แก่ประชาชนในทุกวัยให้ได้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โครงการพัฒนาด้านอาชีพ การพัฒนาระบบสาธารณสุขประเภช กิจกรรรมกีฬาต่อต้านยาเสพติด การจัดกิจกรรมตามประเพณีที่สำคัญต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แวหะมะ จินาแหว (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขต

อำเภอเมือง ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ทั้ง 8 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.2.2.3 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้นำชุมชนในการประชาสัมพันธ์ การดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาตำบลทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันได้มีส่วนร่วมเสนอแนะความต้องการอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและสร้างการยอมรับร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่อสกุล เกียรติเจริญ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2.2.4 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอิ่งอ้อมมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นให้แก่พื้นที่หมู่บ้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2.2.5 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี มีการสร้างการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้ทั่วถึง ปัญหาและความต้องการในพื้นที่ได้รับการแก้ไขอย่างทั่วถึง ประชาชนได้รับการบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี และเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อชิรญาณ นิมพุก (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการวิจัย พบว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริก ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 ควรมีการพัฒนาระบบน้ำอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ ในแต่ละหมู่บ้านและ มีการควบคุมคุณภาพน้ำให้มีความสะอาด มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในงานด้านปะปาหมู่บ้าน

5.3.1.2 จัดกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ การให้ความรู้เยาวชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพทางเพศ การป้องกันปัญหาการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร สร้างการรับรู้ทัศนคติการอยู่ในครอบครัวร่วมกันอย่างมีความสุข

5.3.1.3 จัดหาอาสาสมัครพัฒนาสังคมการป้องกันและระงับอัคคีภัย มีการอบรมให้ความรู้ตัวแทนชุมชนและชักชวนในการเกิดเหตุอัคคีภัยในชุมชน ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งภัยแก่ประชาชน สร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลการป้องกันและระงับอัคคีภัย

5.3.1.4 จัดให้มีการพัฒนาอาชีพเสริมในชุมชน สนับสนุนการจัดตั้งกองทุนสัจจะออมทรัพย์ โดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามาเป็นพี่เลี้ยงและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกองทุน เพื่อสร้างแหล่งเงินทุนลดปัญหาหนี้ในระบบ

5.3.1.5 การพัฒนาหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สร้างช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลายผ่านทาง Facebook Line เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการดำเนินนโยบายของส่วนราชการต่าง ๆ

5.3.1.6 สนับสนุนการการน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต สนับสนุนการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้การเกษตรตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จัดหาแหล่งจำหน่ายและช่วยประชาสัมพันธ์สินค้าชุมชนให้คนในชุมชนสามารถนำสินค้ามาจำหน่ายแก่ผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาความต้องการที่ประชาชนในแต่ละชุมชน มีการสัมภาษณ์เชิงลึกคุณภาพ และจัดตั้งสภาประชาชนขึ้นโดยมีตัวแทนในแต่ละหมู่บ้านเพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาตำบล

5.3.2.2 ควรศึกษาการสร้างรับรู้ของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี และสร้างช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสื่อสารกับประชาชนในระบบออนไลน์



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง ส่วนท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- จารุกัญญา อุดานนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 20(2), 79-95.
- จารุณี พิมพ์จำปา. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ฟอรัมพริ้นติ้ง.
- ชยาภาภรณ์ ทองบ่อ. (2562). *อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เด่นดวง สุกบุตรดี. (2550). *ความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เดือนฉาย ผลเรือง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ต่อสกุล เกียรติเจริญ. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ตุ๊กตา มาพล. (2560). *การดำเนินงานตามเป้าหมายหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรภักดิ์ โสภิชญกุล. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- ณรงค์คาร พึ่งพร้อม. (2561). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นักรบ นาคสุวรรณ. (2559). *วัฒนธรรมการบริการ*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 10(1), 283-295, มกราคม-มิถุนายน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นารี นันตติกุล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา เขมะรัง. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลลานสะแก อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บัณฑิต เหมือนมี. (2562). *การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 5(1), 201-213, กุมภาพันธ์-พฤษภาคม.
- บุญนำ นิกเรศ. (2552). *การดำเนินงานของเทศบาลตำบลปากคาด ตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญส่ง สานไธสง. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). *ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น*. ใน *เอกสารการศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประมวล ภาตรา. (2550). *ความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนต่อการพัฒนาของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประยูร กาญจนกุล. (2533). *กฎหมายการปกครอง*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสงค์ รัตนะ. (2554). *การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

- ปิยะนุช ตันเจริญ. (2561). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารข้อมูล*, 17(1), 83-96.
- พงษ์พัฑ วัฒนพงศ์ศิริ. (2562). การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พรรณธิพา สมศรีดา. (2550). ระดับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิชัย ชุมเงิน. (2553). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาตุ้มตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลนาตุ้ม อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิเชษฐ คามจักร. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ภมร วงษ์ศรีจันทร์. (2559). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภรท สุฝน. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของประชาชน ที่มีต่อเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภาณุพงศ์ ศิริ. (2559). การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 1(2), 110-122, มกราคม-มิถุนายน.
- ยศวัต จันทรเรืองฤทธิ์. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสง่า อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รภัทร ปานิเสน. (2553). การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 17(12), 57.
- รัตนชัย อ่อนทรัพย์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งนภา บุญคำ. (2552). *คุณภาพการให้บริการข้าราชการครูของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). *คนไทยในอุดมคติ*. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- วรารัตน์ ศรีทน. (2556). *ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วิญญู อังคนารักษ์. (2519). *แนวความคิดในการกระจายอำนาจปกครองส่วนท้องถิ่น. ในเอกสารประกอบการบรรยาย*. ม.ป.ท.
- วิทยา แสนทวีสุข. (2558). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในความคิดเห็นประชาคมหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิราภร สุริยา. (2560). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิสูตร จงชวนิชย์. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เวชพันธ์ พิมพ์สินธุ์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเทกซ์.
- สงศรี ชมภูวงศ์. (2538). *สถิติสำหรับกรวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยครุนครศรีธรรมราช.
- สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักทะเบียนอำเภอม่วงสามสิบ. (2564). *จำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอม่วงสามสิบ.
- สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย.
- สุกรรณ์ พังตุ้ย. (2552). *การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้าน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- สุทธนู ศรีไสย์ และ สุพจน์ บุญวิเศษ. (2547). *ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2563). การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 9(1), 84-108, มกราคม – เมษายน.
- สุมนา ยิ้มซ้อย. (2560). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแฉก อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อรดี จิตบรรจง. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรัญญ์ ก๊กผล. (2547). *การพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองท้องถิ่น*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- อรัญญ์ ก๊กผล. (2552). *คู่มือ คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- อริสรา ป้องกัน. (2559). *การบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์*, 6(2), 314-325.
- อัศวภูมิ หนองเสนา. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อาทิตย์ ศรีมงคล. (2553). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). *การบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทิศ แก้วขาว. (2543). *ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิเลือกตั้งเกี่ยวกับคุณลักษณะและบทบาทของนายกเทศมนตรี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุระษา ไชยบิล. (2559). *การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Buzzel, R. and Gale, B. (1985). *Administrative Behavior*. New York: The Macmillan Company.

- Gronroos, G.T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York Harper and Row Publications.
- Verma, B.M. (1986). *An Analysis of Perceived Service Quality in the Road Transport Department of Malaysia*. Malaysia: Dissertation, The University of PIH and Burgh.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing: Customer Focus Across the Firm* (2nd ed.). Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และคำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายธนภุต อกนิษฐ์

นักศึกษาปริญญาตรี ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 18-25 ปี
 - 2.2 26-35 ปี
 - 2.3 36-45 ปี
 - 2.4 46-55 ปี
 - 2.5 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 3.1 ประถมศึกษา
 - 3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย
 - 3.4 อนุปริญญา
 - 3.5 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
4. อาชีพ
 - 4.1 ไม่ได้ทำงาน
 - 4.2 รับจ้างทั่วไป
 - 4.3 เกษตรกร
 - 4.4 ผู้ประกอบการอิสระ
 - 4.5 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - 4.6 เจ้าของธุรกิจ
5. รายได้/เดือน
 - 5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท
 - 5.2 10,000-20,000 บาท
 - 5.3 20,000-30,000 บาท
 - 5.4 30,000-40,000บาท
 - 5.5 40,000บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบทางขวามือของแต่ละข้อ เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ให้ตอบครบทุกข้อ ตรงตามความคิดเห็นของท่าน ตามเกณฑ์ ดังนี้

5 หมายถึง การจัดบริการสาธารณะของ อปท. อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง การจัดบริการสาธารณะของ อปท. อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง การจัดบริการสาธารณะของ อปท. อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง การจัดบริการสาธารณะของ อปท. อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง การจัดบริการสาธารณะของ อปท. อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1	การก่อสร้างและบำรุงรักษา ถนน เพื่ออำนวยความสะดวก ปลอดภัย และสัญจรไปมา					
1.2	การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ					
1.3	การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ					
1.4	การซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ					
1.5	ความเพียงพอของน้ำอุปโภค-บริโภค					
1.6	ความปลอดภัยของน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค					
1.7	การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ					
1.8	การขยายระบบประปาหมู่บ้าน					
1.9	การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ					
2.	ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
2.1	การส่งเสริมและจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ					
2.2	การส่งเสริมและจัดสวัสดิการผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส					
2.3	การให้ความสำคัญต่อการป้องกันโรคเอดส์					
2.4	การเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน					

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.5	การป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อตามฤดูกาล					
3.	ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย					
3.1	การจัดตั้ง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3.2	การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและเทคโนโลยี ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3.3	การส่งเสริมและพัฒนาครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3.4	การช่วยเหลือผู้ป่วยผู้ประสบภัยเร่งด่วน (EMS)					
3.5	การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน					
3.6	การป้องกันและระงับอัคคีภัย					
3.7	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3.8	การป้องกันปัญหายาเสพติด					
3.9	การส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน					
3.10	การส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุข					
3.11	การส่งเสริมอาสาสมัครพัฒนาสังคม					
3.12	การส่งเสริมอาสาสมัครคุมประพฤติ					
4.	ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว					
4.1	การส่งเสริมการประกอบอาชีพประชาชน					
4.2	การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น					
4.3	การส่งเสริมการประกอบการกองทุนหมุนเวียนกลุ่มอาชีพ					
4.4	การส่งเสริมและสนับสนุนกิจการสหกรณ์กลุ่มเกษตรกร					
4.5	การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านกลุ่มสตรี					

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอ ม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.6	การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มวิสาหกิจ ชุมชนหรือกลุ่ม OTOP					
4.7	การส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์ถ่ายทอด เทคโนโลยี					
5.	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม					
5.1	การจัดประชุมประชาชนโดยเน้น การมีส่วนร่วมของประชาชน					
5.2	การจัดให้มีการกระจายข่าวประจำ หมู่บ้าน					
5.3	การรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแล รักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่ สีเขียวให้ท้องถิ่น					
5.4	การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม					
5.5	การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ แนวทางการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
5.6	การส่งเสริมสนับสนุนให้ทำการเกษตร ปลอดภัย					
5.7	การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากร สาธารณสุข					
6.	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น					
6.1	การบำรุงรักษาและส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม					
6.2	การบำรุงรักษาและส่งเสริมประเพณี ตามเทศกาลและวันสำคัญต่าง					
6.3	การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมร่วมกับ สถาบันศาสนาและโรงเรียน					
6.4	การบำรุงรักษาและส่งเสริมภูมิปัญญา ท้องถิ่น					
6.5	การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา					
6.6	การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ชุมชน					
6.7	การน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขต
อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

1. ท่านคิดว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขต
อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ควรเป็นอย่างไร

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

2. ท่านคิดว่า ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ควรเป็นอย่างไร

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

3. ท่านคิดว่า ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยของการจัดบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ควรเป็นอย่างไร

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

4. ท่านคิดว่า ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวของการจัดบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ควรเป็นอย่างไร

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

5. ท่านคิดว่า ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมของการจัดบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ควรเป็นอย่างไร

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

6. ท่านคิดว่า ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นของการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอวังสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	+1	+1	+1	3	1
X2	+1	+1	+1	3	1
X3	+1	+1	+1	3	1
X4	+1	+1	+1	3	1
X5	+1	+1	+1	3	1
X6	+1	+1	+1	3	1
X7	+1	+1	+1	3	1
X8	+1	+1	+1	3	1
X9	+1	+1	+1	3	1
X10	+1	+1	+1	3	1
X11	+1	+1	+1	3	1
X12	+1	+1	+1	3	1
X13	+1	+1	+1	3	1
X14	+1	+1	+1	3	1
X15	+1	+1	+1	3	1
X16	+1	+1	+1	3	1
X17	+1	+1	+1	3	1
X18	+1	+1	+1	3	1
X19	+1	+1	+1	3	1
X20	+1	+1	+1	3	1
X21	+1	+1	+1	3	1
X22	+1	+1	+1	3	1
X23	+1	+1	+1	3	1
X24	+1	+1	+1	3	1
X25	+1	+1	+1	3	1
X26	+1	+1	+1	3	1
X27	+1	+1	+1	3	1
X28	+1	+1	+1	3	1
X29	+1	+1	+1	3	1
X30	+1	+1	+1	3	1
X31	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X32	+1	+1	+1	3	1
X33	+1	+1	+1	3	1
X34	+1	+1	+1	3	1
X35	+1	+1	+1	3	1
X36	+1	+1	+1	3	1
X37	+1	+1	+1	3	1
X38	+1	+1	+1	3	1
X39	+1	+1	+1	3	1
X40	+1	+1	+1	3	1
X41	+1	+1	+1	3	1
X42	+1	+1	+1	3	1
X43	+1	+1	+1	3	1
X44	+1	+1	+1	3	1
X45	+1	+1	+1	3	1
X46	+1	+1	+1	3	1
X47	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ค.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X1	0.583
X2	0.325
X3	0.378
X4	0.259
X5	0.746
X6	0.355
X7	0.459
X8	0.535
X9	0.568
X10	0.493
X11	0.372
X12	0.438
X13	0.592
X14	0.431
X15	0.583
X16	0.467
X17	0.514
X18	0.534
X19	0.746
X20	0.583
X21	0.325
X22	0.583
X23	0.325
X24	0.378
X25	0.259
X26	0.378
X27	0.248
X28	0.355
X29	0.459
X30	0.535

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X31	0.568
X32	0.493
X33	0.459
X34	0.535
X35	0.568
X36	0.355
X37	0.459
X38	0.535
X39	0.325
X40	0.583
X41	0.372
X42	0.438
X43	0.592
X44	0.431
X45	0.583
X46	0.467
X47	0.514

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 47, Alpha = .906

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ชนกฤต อภินิตย์, สัญญา เคณาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2565). การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอวังสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี. ใน*การประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏเลยวิชาการ ครั้งที่ 8 “การวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้วยโมเดลเศรษฐกิจใหม่สู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน”*. วันที่ 25 มีนาคม 2565 (น. 1023-1032). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายธนภุต อภินิตย์
วันเกิด	30 พฤษภาคม 2526
สถานที่เกิด	เลขที่ 423 หมู่ที่ 1 ตำบลม่วงสามสิบ อําเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี 34140
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 423 หมู่ที่ 1 ตำบลม่วงสามสิบ อําเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี 34140
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงสามสิบ อําเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานเทศกิจ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
พ.ศ. 2565	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY