

การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี
: ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง

**System Management of Public Services in Ratchaburi Provincial Administration Organization: A
Case Study of Muang District Ratchaburi**

นาย อนุรักษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร

การค้นคว้าอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตศึกษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี
: ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง

**System Management of Public Services in Ratchaburi Provincial Administration Organization: A
Case Study of Muang District Ratchaburi**

นาย อนุรักษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี
: ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง

นาย ญัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร

การค้นคว้าอิสระได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญัฐริกา ฤทธิพิพย์พันธุ์

..... กรรมการ
อาจารย์ ดร.ภาวนา เตชะวิมล

..... กรรมการ
อาจารย์ ดร.โอภาส เพ็ญสูงเนิน

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยเรื่อง “การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ราชบุรี:ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง” จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือจาก อาจารย์
ที่ปรึกษา อาจารย์ โอภาส เพ็ญสูงเนิน อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่สละเวลาใน
การให้คำแนะนำการช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับ โครงการตลอดจนการเอื้อสถานที่ และ
ออกแบบการค้นคว้าอิสระ ให้ข้าพเจ้ามีความคิด มุ่งมั่นที่จะเขียนบทความการค้นคว้าอิสระ
สำเร็จ

และขอขอบคุณ เพื่อนร่วมชั้นเรียน นาย สรพันธ์ เลอสุมิตรกุล คอยเป็นแรง
บันดาลใจให้ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่น มั่นใจการทำค้นคว้าอิสระคอยช่วยเหลือในการให้คำแนะนำ
วิธีการทำ โปรแกรม SPSS อยู่เสมอ คณะผู้จัดทำโครงการขอขอบพระคุณท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
ไว้ ณ โอกาสนี้

ณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การค้นคว้าอิสระ การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดราชบุรีศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง
ผู้เขียน	ณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุริกา ฤทธิพิพย์พันธ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.ภาวรรณ เตชะวมล	กรรมการ
อาจารย์ ดร. โอภาส เพ็ญสูงเนิน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้และความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 399 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่า t-test, F-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทั้งนี้โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงอายุอยู่ระหว่าง 31 - 35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 3,000 บาท โดยจะมีอาชีพส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้าง ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้าน โครงสร้างด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและ

อนุรักษัทรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญา
ท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Independent Study Title System Management of Public Services in Ratchaburi Provincial
Administration Organization: A Case Study of Muang District
Ratchaburi

Author Mr. Natthapong Samritdetkhachorn

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dr. Nattharika Rittippant Chairman

Dr. Pawana Techavimol Member

Dr. Opas Piansoongnern Member

Abstract

The objectives of this research were to study about level of knowledge opinion of Ratchaburi Population to public services in Ratchaburi Provincial Administration Organization. Moreover, this research was to study about knowledge and opinion comparing which was related to public services in Ratchaburi Provincial Administration Organization. The samples of this study consisted of 399 people collected by used questionnaires and were analyzed by statistic method, such as percentage, mean standard deviation, t-test F-test and One-way ANNOVA significant was specified .05.

This study we founded that the characteristics of the participants were female, aged between 31-35 years, most studies in the high school. The average income per month. The majority of respondents have a monthly income of 3,000 baht, with a farmer. And the research found that most of populations were high level of the System Management of Public Services. Considering that Planning, Investment, Tourism, Management and Conservation of natural resources and the environment, Infrastructure, The Quality of life, Culture, Community Organizing that these groups were high level. The hypothesis test indicated the factor of human did affect the different of opinions in Planning, Investment, Tourism, Management and Conservation of natural resources and

the environment, Infrastructure, The Quality of life, Culture, Community Organizing and then not different of opinions was specified ad .05

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญเรื่อง	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 สมมติฐานในการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ	7
2.2 แนวเกี่ยวกับความรู้	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด	28
2.5 แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขึ้นพื้นฐานบริการสาธารณะ	33
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน	35
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล	40
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี	43
2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
2.10 กรอบแนวคิดของการวิจัย	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	55
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ศึกษา	57
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	60
4.2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรการบริหารส่วนจังหวัด	65
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	89
5.2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรการบริหารส่วนจังหวัด	90
5.3 อภิปรายผล	97
5.4 ข้อเสนอแนะ	98
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	60
2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ	61
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	61
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา	62
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
6 ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	63
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวม	65
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจำแนกตามรายข้อ	66
9 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจำแนกตามเพศ	70
10 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจำแนกตามอายุ	72
11 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อปรับปรุงถนนตาม มาตรฐานให้แก่ประชาชน	74
12 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อ ควรส่งเสริมการผลิต สินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ	75
13 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อ องค์กรควรจัดการ ปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆเช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย)	76
14 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อ ควรสร้างจิตสำนึกให้ ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ	78
16 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ ในหัวข้อ ควรปรับปรุงถนนตาม มาตรฐานให้แก่ประชาชน	80
17 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ ในหัวข้อควรทำผังเมืองที่ดิน เพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม	81
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ ในหัวข้อ ควรเปิดโอกาสให้ แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ	82
19 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา	83
20 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในหัวข้อ ควรจัด โครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง	85
21 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในหัวข้อควรปรับปรุง แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว	86
22 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	53

บทที่ 1

ที่มาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน มีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และงบประมาณตามกฎหมาย และเป็นองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และปัจจุบันคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ให้มีความเหมาะสมและไม่ซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในพื้นที่

(ประยูร กาญจนกุล, 2538) ตามมาตรา 274 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วยให้มีการส่งเสริมและช่วยเหลือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่และดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดตั้งองค์การบริหารสาธารณะเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ในการบริการประชาชนอย่างทั่วถึงให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่การบริการสาธารณะ

ในปัจจุบันสภาพการจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเหมือนและคล้ายคลึงกันซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดภายหลังการประกาศของคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่

กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีบทบาทอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันในพื้นที่ให้บริการซ้อนทับกับพื้นที่ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นพื้นที่ในชุมชนระดับตำบลและหมู่บ้าน ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดว่าเป็นอย่างไร

จากรายงานการสำรวจของสถาบันพระปกเกล้าร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2551 เมื่อดูเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดราชบุรีมีความพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลัก ดังนี้ มีการดูแลไม่ทั่วถึง เป็นพื้นที่ทับซ้อนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนปี 2551 ไว้ประมาณ 144,869,813 บาท แต่จ่ายจริง 85,464,649 บาท มีการตั้งงบประมาณในการให้บริการสาธารณะกับประชาชนไว้สูง แต่ประชาชนได้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ทั่วถึง

ซึ่งปัจจุบันประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสาธารณะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ตาม ประชาชนยังคงต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเข้าไปให้บริการ สนับสนุนงบประมาณ และบรรจุแผนงาน/โครงการเข้าแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีหน่วยงานย่อยในแต่ละตำบลเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ประชาชนจำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการและประสานงาน ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งตั้งอยู่ในตัวจังหวัดเพียงแห่งเดียว จึงทำให้อายุการทราบว่าการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในความคิดเห็นของประชาชนเป็นอย่างไร มีความครอบคลุมและทั่วถึงหรือไม่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า ประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีความคิดเห็นต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างไร เนื่องจากประชาชนมีความต้องการที่หลากหลายต่อการรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฉะนั้น การจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานตามบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ในการจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็น

ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ของประชาชนต่อ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สามารถให้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนคนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยศึกษาเฉพาะประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตำบล ประชาชนจำนวน 117,006 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- วุฒิการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม "ได้แก่"

ทัศนคติของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม 4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน 5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ 6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี

นิยามศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้ดังนี้

“ความคิดเห็นของประชาชน” หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในช่วงระยะเวลาหนึ่งของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

“ทัศนคติ” หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ แนวโน้มของพฤติกรรม หรือความคิดใดก็ตามในลักษณะการประเมินค่าของอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน ที่มีต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

“ความรู้ของประชาชน” หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง และรายละเอียดต่างๆ ของกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณสุข

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

“บริการสาธารณสุข” หมายถึง กิจกรรมที่ทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

“อายุ” หมายถึง อายุจริงของ ประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

“ระดับการศึกษา” หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของ ประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

“อาชีพ” หมายถึง อาชีพของ ประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

“รายได้” หมายถึง รายได้ของ ประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยได้นำ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด
5. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
7. แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล
8. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคติ นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

1. โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่า เป็นค่านีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป
2. โรเซนเบิร์กและฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถ นิยาม ว่า เป็นการมุ่งใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น
3. เคลเลอร์ (Howard H. Kendler , 1963 : 572) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อม ของบุคคล ที่จะ แสดงพฤติกรรม ออกมา ในทางสนับสนุน หรือ ต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือ แนวความคิด
4. คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good , 1959 : 48) ให้คำจำกัดไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อม ที่จะ แสดงออก ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ที่เป็น การสนับสนุน หรือ ต่อต้าน สถานการณ์ บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใด ๆ
5. นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อม อาจ แสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิด ความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีก ลักษณะหนึ่ง แสดงออก ในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น
6. นอร์แมน แอลมุน (Norman L. Munn , 1971 : 71) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ

ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้ บุคคลพร้อม ที่จะ แสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ด้วย พฤติกรรม อย่างเดียวกันตลอด

7. จี เมอร์ฟี, แอลเมอร์ฟี และ ที นิวคอมบ์ (G. Murphy , L. Murphy and T. Newcomb , 1973 : 887) ให้ความหมายของคำว่า ทักษะคติ หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบ ฟังใจ หรือไม่ฟังใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่างๆ
8. เดโช สวานานนท์ (2512 : 28) กล่าวถึง ทักษะคติ ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็น แรงจูงใจ ที่กำหนด พฤติกรรม ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ
9. ศักดิ์ สุทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทักษะคติ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรมของบุคคล ว่า ทักษะคติ หมายถึง
 1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะ สร้างความพร้อม ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
 2. ความโน้มเอียง ที่จะมิปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้าน สิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
 3. ในด้าน พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

จากคำจำกัดความต่าง ๆเหล่านี้ จะเห็น ได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ

1. ความรู้สึกภายใน
2. ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ทักษะคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทักษะคติ นั้น

โดยสรุป ทักษะคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทักษะคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่า ทักษะคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

การศึกษาแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ได้มีผู้สนใจและทำการศึกษาไว้มาก ใน
ที่นี้จะรวบรวมความหมาย และสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องมาอธิบายพอสังเขป ดังนี้

ความหมายของความรู้

โสภณทองปาน (2544 : 32-33) ให้ความหมายความรู้ หมายถึง การเรียนและการ
แสวงหาความรู้ โดยได้แยกความรู้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ที่สามารถอธิบายให้คนทั่วไปรู้ได้
โดยอาศัยตรรกะและพยานหลักฐาน และความรู้เฉพาะตัว ซึ่งยากที่จะอธิบายให้ใครเข้าใจได้
เว้นแต่บางคนหรือบางกลุ่ม เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเชื่อ ศาสนา เป็นต้น

นภัสวรรณ เตชะสืบ (2544 : 10) ได้กล่าวถึงความรู้ ว่าเป็นข้อเท็จจริง ความสามารถ
ในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลในด้านต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดต่อกัน
มา รวมถึงเป็นข้อเท็จจริงที่บุคคลสามารถรับทราบได้และสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่
ระลึกได้

สุภาพ ฉัตรภรณ์(2539: 33-36) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถในการจดจำ การ
ทวนความจำ ความทรงจำ การจัดกลุ่ม ตัดสินวิเคราะห์ รู้แบบแผน โครงสร้างและทฤษฎีในสิ่ง
ที่ได้ศึกษามา

สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่างๆ ที่บุคคลได้รับจากการศึกษา
ค้นคว้า หรือสังเกต แล้วรวบรวมเป็นความจำเก็บสะสมไว้และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่
ระลึกได้ หรือออกมาปรากฏให้สังเกตได้ชัดได้ โดยอาศัยความสามารถและทักษะทางสติปัญญา

ที่มาของความรู้

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (2543 : 45-46) ได้กล่าวถึงความรู้ในทางปรัชญาว่าสามารถแบ่งได้
เป็น 5 สำนักใหญ่ คือ

1. ความรู้ที่แท้จริงต้องมีเหตุมีผล ทุกคนมีเหตุมีผลและสามารถเข้าถึงความรู้ได้โดย

ตนเอง เหตุผลเท่านั้นที่จะใช้พิสูจน์ความรู้ได้ครบถ้วน สมบูรณ์

2. ความรู้ที่แท้จริงต้องเกิดมาจากประสบการณ์ของประสาทสัมผัสเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ความรู้ทุกๆ แบบที่จิตได้รับยอมมาจากภายนอกทั้งนั้น
3. ความรู้ที่แท้จริงต้องนำมาปฏิบัติได้ ความคิดที่เอาไปใช้ไม่ได้ ไม่มีความหมาย
4. ความรู้ที่แท้จริงคือความรู้ที่เกิดขึ้นในใจของมนุษย์เอง โดยทันทีทันใด มีความเข้าใจ

ในเรื่องต่างๆ ชัดเจน ไม่ต้องอาศัยเหตุผลทางตรรกะ

5. ความรู้ที่แท้จริงเกิดจากความสงสัย ไม่เชื่อ
- โสภณทองปาน (2544 : 33) กล่าวว่า การได้มาซึ่งความรู้ มีวิธีการพื้นฐาน 6 วิธี คือ
1. อายุคนะ ประกอบด้วย การเห็น การได้ยิน สัมผัส ชิม กลิ่น
 2. ประสบการณ์ ซึ่งถือเป็นวิธีการเรียนรู้ของมนุษย์ที่กว้างขวางที่สุด
 3. การรู้เอง เช่น การรู้ว่าดี หรือชั่ว ซึ่งให้คำนิยามไม่ได้แต่รู้เอง
 4. วิวรรณ รู้เพราะสิ่งอยู่เหนือธรรมชาติ เช่น จากพระผู้เป็นเจ้า
 5. รู้โดยการตรวจสอบ หมายถึง อาศัยตัวเลข ข้อมูลจากห้องปฏิบัติการ
 6. การใช้เหตุผล เป็นความรู้ที่น่าเชื่อถือมากที่สุด เป็นวิธีการทดสอบความรู้ที่มีอยู่แล้ว

และสร้างความรู้ใหม่ ใช้ได้ทุกสถานการณ์

การวัดความรู้

วัชร ทิพย์มงคล (2541 : 13) วิธีการวัดความรู้กระทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมปฏิบัติกันโดยทั่วไปคือ วัดโดยการใช่แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นแบบสอบถามที่วัดได้รอบด้าน กล่าวคือสามารถวัดผลของการเรียนรู้ได้หลายอย่างในกระบวนการทางสติปัญญาขั้นสูง ทั้งการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การประเมินค่า นอกจากนี้ผู้ตอบยังมีโอกาสเดาถูกได้น้อยอีกด้วย

ซึ่งประเภทแบบสอบถาม มีลักษณะแตกต่างกันมากมายทั้งรูปแบบ การนำไปใช้ และจุดหมายในการสร้าง โดยสามารถแบ่งแบบสอบถามได้ดังนี้

1. แบบทดสอบปฏิบัติ เป็นการทดสอบด้วยการปฏิบัติลงมือกระทำจริงๆ เช่น การแสดงละคร การช่างฝีมือ การพิมพ์ดีด เป็นต้น
2. แบบทดสอบเขียนตอบ เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันทั่วไป ซึ่งใช้กระดาษและดินสอ

หรือปากกาเป็นอุปกรณ์ช่วยตอบ ผู้ตอบต้องเขียนตอบทั้งหมด

3. แบบทดสอบปากเปล่า เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบพูดแทนการเขียน มักจะเป็น
การ

พูดคุยระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ เช่น การสอบสัมภาษณ์

ระดับของความรู้

วูดินันท์ ซุมแก้ว (2543 : 9-11) ได้กล่าวถึงความรู้ในพฤติกรรมกรเรียนรู้กลุ่มพุทธิพิสัย ไว้ดังนี้

พฤติกรรมกรเรียนรู้กลุ่มพุทธิพิสัย เป็นความสามารถและทักษะทางด้านสมองในการคิดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ซึ่งแบ่งย่อยได้เป็น 6 ชั้นดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจำหรือระลึกได้ซึ่งรวมประสบการณ์ต่างๆ ที่เคยได้รับรู้อมา

1.1 ความรู้เฉพาะเรื่องเฉพาะอย่าง เป็นการระลึกข้อสนเทศ ในส่วนย่อยเฉพาะอย่างที่ยกได้ใดๆ

1. ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ เกี่ยวกับความหมายของคำ
2. ความรู้เกี่ยวกับความจริงเฉพาะอย่าง เช่น รู้ว่าวัน เดือน ปี เหตุการณ์

สถานที่ ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิถีทางและวิธีการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

1. ความรู้ในเรื่องระเบียบ แบบแผน ประเพณี
2. ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับก่อนหลัง
3. ความรู้ในการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่
4. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์
5. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบและกระบวนการ

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิดและโครงสร้าง

1. ความรู้เกี่ยวกับหลักการและข้อสรุปทั่วไป
2. ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการแปลความ ตีความหมาย และขยายความในเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ แยกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การแปลความ เป็นการจับใจความให้ถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือจากภาษาหนึ่งของการสื่อสาร ไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2.2 การตีความหมาย เป็นการอธิบายความหมายหรือสรุปเรื่องราวโดยการจัดระเบียบใหม่ รวบรวมเรียบเรียงเนื้อหาใหม่

3. การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำสาระสำคัญต่างๆ ไปใช้ในสถานการณ์จริง หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง เป็นการใช้ความเป็นนามธรรมในสถานการณ์รูปธรรม ซึ่งนามธรรมอาจจะอยู่ในความคิดทั่วไป กฎเกณฑ์ เทคนิค และทฤษฎี ฯลฯ

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกการสื่อความหมายไปสู่หน่วยย่อยเป็นองค์ประกอบสำคัญหรือเป็นส่วนๆ เพื่อให้ได้ลำดับชั้นความคิดความสัมพันธ์ การวิเคราะห์เช่นนี้ ก็เพื่อที่จะให้เกิดการสื่อความหมายมีความชัดเจนยิ่งขึ้น อาจจำแนกได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ส่วนประกอบ เป็นการชี้ให้เห็นหน่วยต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบที่อยู่ในสิ่งที่สื่อความหมาย

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการแยกการประสาน หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในสิ่งที่สื่อความหมาย

4.3 การวิเคราะห์หลักการในเชิงจัดดำเนินงาน เป็นการชี้ให้เห็นถึงระบบจัดการ และวิธีการรวบรวมองค์ประกอบต่างๆ เข้าด้วยกัน

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการนำหน่วยต่างๆ หรือส่วนต่างๆ เข้าเป็นเรื่องเดียวกัน จัดเรียบเรียงและรวบรวมเพื่อสร้างแบบแผนหรือโครงสร้างที่ไม่เคยมีมาก่อน อาจจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ

5.1 การสังเคราะห์ข้อความ เป็นการผูกข้อความขึ้น โดยการพูดหรือเขียนเพื่อสื่อความคิด ความรู้สึก หรือประสบการณ์ไปยังผู้อื่น

5.2 การสังเคราะห์แผนงาน เป็นการพัฒนาหรือเสนอแผนการทำงานที่สอดคล้องกันกับความต้องการของงานที่ได้รับมอบหมายหรือที่คิดทำขึ้นเอง

5.3 การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการพัฒนาหรือสร้างชุดของความสัมพันธ์เชิงนามธรรมขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือจำแนกหรืออธิบายข้อมูล หรือปรากฏการณ์บางอย่างจากข้อความเบื้องต้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินคุณค่าของเนื้อหาวัสดุ อุปกรณ์และวิธีการ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งอาจจะกำหนดเกณฑ์ขึ้นเองหรือผู้อื่นกำหนด จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

6.1 การประเมินตามเกณฑ์ภายใน เป็นการประเมินค่าความถูกต้องของวัสดุ อุปกรณ์ ข้อความ เหตุการณ์ ตามคุณสมบัติประจำตัวของอุปกรณ์ ข้อความ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

6.2 การประเมินค่าตามเกณฑ์ภายนอก เป็นการประเมินค่าโดยอ้างอิงกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการ

ปรีชาเมียนเพชร (2532: 5) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535 :9) บริการคือ สิ่งที่มีจำหน่ายลักษณะของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวกการให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่อาจจะมีสิ่งของมาประกอบบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2543 :15) การบริการเป็นสิ่งสำคัญในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน การให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการในประเด็นต่างดังนี้

1. มีความชื่นชมต่อผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ตรงข้ามหากมีการให้บริการที่ไม่ดี ส่งผลให้เกิดสถานะไม่พึงพอใจดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

หลักการให้บริการ

มีผู้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

กฤษณ ชนาพงศธร (2537 : 21) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าการบริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ เน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องให้บริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าคนมีอำนาจในการใช้สมดุขยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุขยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่คนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะบริการรัฐสิกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรถือคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุขยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ในขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายแก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลาง เพื่อจัดทำบัตรประจำตัวการแจ้งย้ายปลายทาง ที่สำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง

นอกจากนี้ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ

และต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็เพื่อจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล ฟังคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นมีความรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตใช้อาวุธปืนนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบ โดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการบริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การบริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับการ ด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่อง ความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทาง ราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการของทาง ราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วยโดยจะพยายามนำบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะต้อง คำนึงถึงคนกลุ่มนี้ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการ บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้บริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการ รักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อยการเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูล ข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกตามเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับการที่จำเป็นจาก รัฐ

การพัฒนาการให้เชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการ ให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะทำให้ประชาชนได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการ จากรัฐ

อัญญรักษ์ เลิศกุล (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการที่เรียกว่า Total Quality Service (T Q S) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน ซึ่งให้ ความสำคัญกับคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ จนเป็น วัฒนธรรมของหน่วยงานไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับคนเกินเหตุ และมุ่งไปที่ความ ร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นแนวคิดที่ว่า การบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำต้องเป็นเรื่องของ ใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้ เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ โดยได้เสนอแนวคิดใน การปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูป สามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่ง ภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูป สามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่าองค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งการบริการ” (The Service Triangle) ดังรูปหลักเหลี่ยมแห่งการบริการ

จากหลักการนี้จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการ เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มี ความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1. กลยุทธ์การบริการ หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้อง กำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมายได้ดีโดยหลักการพื้นฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่าง จริงจัง

2. ระบบงาน หรือกระบวนการ ต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่ายประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนผู้เป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้อง เข้าใจได้ง่าย ๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความ คล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็น ตัวจำกัดการบริการ

3. ข้าราชการ หรือผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับ พฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมี จิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจาก ข้าราชการทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนา การบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึงข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็น ตัวจักรที่สำคัญ ถ้าเปรียบระบบกับการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือน ผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอบริการก็คือประชาชนนั่นเอง

ประยูร กาญจนกุล (2538: 108) กล่าวว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจการที่อยู่ใน ความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จะทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ สนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นักทฤษฎีโบราณันท์ (2543:28) กล่าวว่าบริการสาธารณะนั้น จะต้องประกอบด้วย เงื่อนไข 2 ประการคือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และยัง หมายรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กล่าวโดยสรุป การพิจารณานิยามและความหมายของคำว่า”บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจก็เปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำ จึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประเภทดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามี ความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช (2540:10) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

3. ผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

4. ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนกุล (2542:81) กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้ การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมตามความจำเป็นแห่งกาลสมัยบริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือด้อยรับความเสียหายเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

นอกจากแนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะดังกล่าวแล้ว การให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงคุณภาพบริการด้วย ซึ่ง พาราสุรามาน,เซทามล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L., 1985:41-50) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ในการรับบริการนั้น ผู้รับบริการจะใช้เกณฑ์ 10 ประการ ในการกำหนดคุณภาพบริการ คือ

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) บริการที่ให้นั้นต้องมีความถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องให้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะบริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้มารับบริการด้วยทันที

3. สมรรถภาพการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการ สามารถแสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ที่มารับบริการจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและด้อยรับความสะดวกจากการมารับบริการระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป รวดเร็ว ไม่ต้อง

รอนานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการและการบริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

5. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ ความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งมีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้อาจาที่เหมาะสม มีบุคลิกดี

6. การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพการบริการ นอกจากจะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้วยังจัดเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือเกิดจาก ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุด

8. ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินและชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ

9. ความเข้าใจและผู้มารับบริการ (Understanding / knowing the customer) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้ที่มารับบริการ

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) บริการที่เสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้มารับบริการรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ โดยตระหนักถึงการสร้างคุณภาพความมั่นใจหรือสร้างคุณภาพให้บริการประชาชนของรัฐ และคำนึงถึงความสะดวก การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

การจัดระบบบริการสาธารณะของท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 447 – 452) ได้กล่าวไว้ว่า อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น อาจมีวิธีการในการแบ่งแยกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายวิธี แต่หากเราใช้วัตถุประสงค์ของการใช้อำนาจหน้าที่เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ก็อาจแยกประเภทของอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. อำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ (Service public)

บริการสาธารณะ หมายความว่า กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ทั้งนี้โดยมีลักษณะเป็นการให้บริการหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะดังกล่าว

แต่เดิมการจัดทำบริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจของรัฐโดยตรงที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ต่อมาเมื่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น สังคมเกิดการขยายตัว มีความสลับซับซ้อนขึ้น ความต้องการของประชาชนก็เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ทำให้รัฐแต่ผู้เดียวไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะทั้งหลายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐจึงจำเป็นต้องร่วมมือกับองค์กรอื่นหรือบางกรณีก็ต้องมอบให้องค์กรอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะให้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ภารกิจของรัฐที่เป็นบริการสาธารณะนั้นอาจแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ภารกิจพื้นฐาน (primary function) ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและยุติข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้ว หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรักษาความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นคงปลอดภัยมีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ ความมั่นคงปลอดภัยภายในชุมชนและความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายอันมีที่มาจากภายนอกชุมชน

2. ภารกิจรอง (secondary function) ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพ ตลอดจนการขยายความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคม รัฐส่งเสริมสวัสดิภาพของราษฎรทั้งในทางกายภาพและจิตใจ รัฐประกันเงื่อนไขแห่งการครองชีพขั้นต่ำของราษฎรทุกคน เช่น ให้บริการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การพักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมการเล่นกีฬา เพื่อให้ราษฎรมีสภาพแข็งแรง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกันการว่างงานคุ้มครองการบริโภคของราษฎร เป็นต้น

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อพิจารณาจากประเภทของบริการสาธารณะข้างต้นแล้วทำให้เห็นได้ว่า บริการสาธารณะที่จะอยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นั้น คือ ภารกิจลำดับรอง ทั้งนี้เนื่องจากตามหลักการกระจายอำนาจนั้น ท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการบริหารจัดการกิจการภายในส่วนท้องถิ่นของตนอันมีลักษณะเฉพาะและมี

ผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งภารกิจในส่วนนี้ ได้แก่ ภารกิจลำดับรองที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ซึ่งกฎหมายที่ควรจะนำมากล่าวถึงในที่นี้ คือ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้บัญญัติถึงเรื่องของการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัด

2. อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (police)

อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ ถือได้ว่าเป็นประเภทหนึ่งของอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยมีลักษณะที่แตกต่างจากอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมได้ต้องเป็นผู้ที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้ มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยขึ้นในสังคม อันมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจล่วงหน้า เป็นการใช้อำนาจฝ่ายเดียวในทางมหาชน ในลักษณะของการจำกัดเสรีภาพ กล่าวคือเป็นการใช้อำนาจล่วงหน้าในการก่อให้เกิด เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือ ระงับซึ่งสิทธิ หน้าที่ฝ่ายเดียวขึ้นกับเอกชน โดยเอกชนไม่ต้องสมัครใจเลยที่เรียกว่า “นิติกรรมทางปกครอง” ความสงบเรียบร้อยที่ต้องป้องกันนั้น มักมี 3 ลักษณะ คือ ความสงบในถนน ในที่สาธารณะ ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ซึ่งความสงบเรียบร้อยนี้ ต้องเป็นสาธารณะ และต้องมีลักษณะที่อาจเกิดความไม่สงบขึ้นได้จริง ๆ หากไม่มีการควบคุม

อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (Police) ดังกล่าวนั้น ถือเป็นอำนาจหน้าที่ส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการขึ้น เพื่อประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น เช่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย และการสาธารณสุขสถานอื่น ๆ เป็นต้น

อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นบางอย่างก็เป็นทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ (service public) ในการลักษณะของการให้บริการและมีลักษณะของการใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบ (police) ด้วยในคราวเดียวกัน โดยไม่อาจแบ่งแยกไปในทางใดทางหนึ่งได้ เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสียการจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ เป็นต้น เนื่องจากอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าเป็นการให้บริการแก่ประชาชนทำให้ได้รับความสะดวกสบายขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีลักษณะของการป้องกัน คือ การควบคุมการใช้เสรีภาพของประชาชนรวมอยู่ด้วย จึงไม่อาจแบ่งแยกได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นเป็นภารกิจของรัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แต่รัฐไม่สามารถจัดทำได้อย่างทั่วถึง จึงมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แตกต่างหากจากกิจการของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการ โดยอยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของท้องถิ่น

บริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญและมีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจลงมือจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างของตนให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้

การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะจัดการกิจการนั้น ๆ ด้วยตนเองหรือจะมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะที่เดียวกันก็มีอำนาจมอบให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการนั้นแทนท้องถิ่น โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด ซึ่งท้องถิ่นต้องการทำกิจการในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่ถ้าต้องการจัดทำอย่างในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดร่วมกับบุคคลอื่นก็ได้จึงอาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 3 วิธีการใหญ่ ๆ คือ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง เป็นอำนาจหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น เป็นการจัดทำในลักษณะอาศัยความตกลงร่วมมือระหว่างกัน โดยอาจจัดทำในลักษณะข้อตกลง หรือในรูปแบบของสหการ หรือบริษัท จำกัด

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการ โดยวิธีการจ้างตามสัญญา อาจทำได้ทั้งตามวิธีการตามกฎหมายเอกชน และวิธีการตามกฎหมายมหาชน ซึ่งแบ่งเป็น 2 วิธีการ คือ โดยสัญญาทางแพ่ง และทางปกครอง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ การดำเนินการต้องเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

4.แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์กรบริหารส่วนจังหวัด

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดหรือเรียกชื่อย่อว่า “อบจ.” ปัจจุบันถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในระดับจังหวัด ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 หน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์กรบริหารส่วนจังหวัดดังต่อไปนี้ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายจัดทำแผนพัฒนาองค์กรบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดสนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่นมีการประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบลคุ้มครอง คูแฉก และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์กรบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงจัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด

2. มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ดังนี้จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตรกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลบำบัดน้ำเสียบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมวางผังเมือง จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวงจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำจัดให้มีทำเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาดป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนจัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุขการ

ป้องกันและบำบัดรักษาโรค จัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาคาระบอบอาชีพ กิจกรรมที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ซ้อนทับกับเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นเรื่องการจัดทำแผนการประสาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก แต่ในกรณีที่บริการสาธารณะใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ครอบคลุมพื้นที่หลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเรื่องที่ต้องการความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเรื่องที่ต้องการความเป็นเอกภาพ หรือเป็นเรื่องที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก กฎหมายกำหนดให้อำนาจเหล่านี้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานเช่น การคมนาคมและการขนส่ง ทางบก อาทิ การก่อสร้าง และการบำรุงรักษาถนนและสะพานเชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง การจัดการจราจรในเขตพื้นที่ การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจรทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำสาธารณูปโภคต่างๆ แหล่งน้ำ/ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนาซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท สาธารณูปการ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาดการจัดตั้งและดูแลตลาดกลางการผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตเช่น การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริมพัฒนากลุ่มอาชีพต่างงานสวัสดิการสังคมการสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสอาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้นนันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุง รักษาสนามกีฬาการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะ การศึกษาการจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์ การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริหาร

การศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน
เป็นต้นการสาธารณสุข

การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหา
สุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูงการป้องกันและ
ควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่องานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์
ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจการจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยเช่น
การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา
ซัง ดวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่
ผู้บริโภค การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้นการจัดระบบรักษาความสงบ
เรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การสนับสนุนช่วยเหลือส่วนราชการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการ รวมทั้งเอกชนด้วย
การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการ
ท่องเที่ยวเช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสาน
จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ
การบริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการ
ข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่ และชักจูงการลงทุน การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียน
พาณิชย์ การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน การ
ท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และ
จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมเช่น การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ไร่ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟฟ้า เป็นต้น
การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและ
มลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพ
อากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเช่น การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4 นอกจากนี้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้การดำเนินการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตจังหวัด ดังนี้ การให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัดให้ดำเนินงานในลักษณะโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัดเป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่อง หรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่น ในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลย์และคุ้มค่าทางเศรษฐกิจการก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของจังหวัด การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัด น้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับถ่ายทอดโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ”

การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

การให้การสนับสนุนแก่ประชาชน องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการเข้าไปดำเนินการแทน

5 แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2546 หน้า 222-228; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 184-186)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2546, หน้า 178-82)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, 2549, หน้า 68-73; อมร รักษาสัตย์, 2546, หน้า 105-106)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (Smith, 2005)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ

ปัญหาสร้างงบประมาณการให้บริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหา งบประมาณด้านงานระบบสาธารณะ มักจะมีปัญหาว่าการใช้งบประมาณสาธารณะหลายๆ จะ เพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนี้ถึงความสมดุล ที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับ การครอบครองการเฝ้าระวังในการดำเนินการ

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัย นำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกัน กับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจากความหมายและองค์ประกอบ ดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่งก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการ ให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการซึ่ง ปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการได้มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ผู้ศึกษาเห็นว่าการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการ ให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่ได้รับผลโดยตรงคือผู้รับบริการน่าจะบ่งบอกถึง ประสิทธิภาพประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับหนึ่งสอดคล้องกับ ความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะหลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน

6. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

การสร้างการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐราชการ

ระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) **การให้ข้อมูลข่าวสาร** ถือเป็น การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นก้าวแรกของการที่หน่วยงานภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2) **การรับฟังความคิดเห็น** เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3) **การเกี่ยวข้อง** เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย เป็นต้น

4) **ความร่วมมือ** เป็นการให้กลุ่มประชาชนผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วม โดยเป็นส่วนร่วมกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น

5) **การเสริมอำนาจแก่ประชาชน** เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ โครงการกองทุนหมู่บ้านที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของประชาชนนับว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์และโทษโดยตรงจากการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ความร่วมมือของประชาชนเริ่มตั้งแต่ “ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ (ร่วมรับผิดชอบ) ร่วมตรวจสอบ และร่วมรับประโยชน์” ถ้าประชาชนให้ความร่วมมือถือได้ว่างานนั้น ๆ สำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง ดังนั้น การทำงานใด ๆ ถ้าให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจะทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์และ

เป้าหมาย เนื่องจากประชาชนจะเกิดความภาคภูมิใจที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

กล่าวโดยสรุปนักบริหารงานทั่วไปจะต้องสร้างให้บุคลากรในสังกัดและในองค์กรเป็นผู้ที่มีจิตใจให้บริการ (Service Mind) ตามหลักการที่ว่า “ยิ้มแย้มแจ่มใสตั้งใจสนทนาจากใจเพราะสงเคราะห์เกื้อกูล” เพื่อประชาชนผู้รับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรมในขณะเดียวกันก็ไม่ควรละเลยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วยการ “ร่วมคิดร่วมตัดสินใจร่วมทำ (ร่วมรับผิชอบ) ร่วมตรวจสอบและร่วมรับประโยชน์” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนและเมื่อประชาชนเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดการยอมรับ “องค์กรผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน”

ความหมายของการมีส่วนร่วม

ศักดิ์สิทธิ์ แยมศรี (2543) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนที่อยู่ร่วมกันในชุมชน แสดงออกถึงความประสงค์ที่จะมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือเพื่อให้กิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสังคมได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพชุมชนที่ต้องดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันต่อไปโดยปกติสุข” ปัจจุบันวิถีชีวิตของประชาชนถูกระทบจากสิ่งต่างๆ เพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรม ทำให้เกิดสภาพการต่างคนต่างอยู่มุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาของตนเองให้อยู่รอดไปในแต่ละวันไม่มีความสนใจต่อสังคมรอบข้าง ทำให้ปัญหาตามมาหลายด้านที่นับวันจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ตรงกับความต้องการของทุกคน

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริมชักนำ และสร้างโอกาสให้กับประชาชนในชุมชนทั้งส่วนบุคคล กลุ่มชุมชน สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัคร ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบต่อตัวประชาชนเอง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2537) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องกับทางจิตและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าให้กระทำ

การให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

สุจินต์ ดาววีระกุล (2527) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการกระทำที่ประชาชนมีความสมัครใจเข้ามามีส่วนในการกำหนดการเปลี่ยนแปลง เพื่อตัวประชาชนเอง โดยให้ประชาชนได้มีส่วนในการตัดสินใจเพื่อตนเองและมีส่วนดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ปรารถนา ทั้งนี้ ต้องมิใช่เป็นการกำหนดกรอบความคิดจากบุคคลภายนอก

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง (2522) กล่าวว่าไว้ว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นผลมาจากความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันนั้นจะต้องมีมากพอจนเกิดความคิดริเริ่ม โครงการเพื่อการนั้นๆ เหตุผลเบื้องต้นของการที่คนเราสามารถรวมกันได้ ควรจะต้องมีความตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยหรือทำในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์กร (Organization) ดังนั้น องค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการได้

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึง ความร่วมมือของประชาชนไม่ว่าจะเป็นปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องกันโดยใช้ความรู้ความสามารถ วัสดุอุปกรณ์เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนา คือ

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงตลอดถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมค้นหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงานหรือ โครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขตลอดจนสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง และของหน่วยงาน

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้

8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและ กิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป
เจมส์คีย์ ปิ่นทอง (2525) ได้แบ่งขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน

พัฒนบุญยรัตน์พันธ์ (2527) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนจะต้องมีขึ้นตลอด ตั้งแต่การวางแผนโครงการ การเสียดุลกำลังแรงงาน วัสดุ กำลังเงิน หรือทรัพยากรใดๆ ที่มีอยู่ ในชุมชน

กรรณิการ์ ชมดี (2524) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 10 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมประชุม (Attendance at meetings)
2. การมีส่วนร่วมออกเงิน (Financial contribution)
3. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ (Membership on committees)
4. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ (Position of leadership)
5. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์ (Interviewer)
6. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน (Solicitor)
7. การมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภค (Customers)
8. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม (Entrepreneur)
9. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงานหรือเป็นลูกจ้าง (Employee)
10. การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์ (Material contribution)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2537) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่

1. ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลงแขก การบำเพ็ญประโยชน์ การสร้างโบสถ์วิหาร เป็นต้น

2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือ หรือมีเกียรติยศ ตำแหน่ง ทำให้ประชาชนเกิดความเกรงใจที่จะมีส่วนร่วมด้วยทั้ง ๆ ยังไม่มีความศรัทธาหรือความเต็มใจอย่างเต็มที่ จะกระทำ เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรงผู้น้อยก็ช่วย เป็นต้น

3. อำนาจบังคับที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าทำให้ประชาชนถูกบีบบังคับให้มีส่วนร่วมในการกระทำต่าง ๆ เช่น บีบบังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส เป็นต้น

จากแนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม คือ ความศรัทธา ความเกรงใจต่อสิ่งที่เคารพนับถือ หรือผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า รวมทั้งปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพและที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจสูง จะเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนมากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ

7. แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

สมพิศสุขแสน (2547 : 2) ได้กล่าวถึงการติดตามและประเมินผลโครงการ เป็นขั้นตอนสุดท้าย เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติซึ่งควรประเมินทุกขั้นตอน

1. ความหมายการประเมินผล

การประเมินผลหมายถึงการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมาย หลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้วเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการดังนั้นการประเมินผลจึงคล้ายกับการหาใครสักคนเอากระจกมาส่องให้เราได้เห็นหน้าตัวเองว่ามีข้อบกพร่องอะไรบ้างหรือสวยงามดีแล้วแต่ที่สำคัญกระจกนั้นจะต้องมีมาตรฐาน หรือมีคุณภาพมิเช่นนั้นกระจกจะหลอกหน้าเราทำให้ส่องแล้วหน้าตาดูดีกว่าตัวจริงนั่นก็คือการประเมินผลโครงการต้องมีเครื่องมือที่แม่นยำ (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

2. องค์ประกอบของการประเมินผล

จากความหมายของการประเมินผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการประเมินผล จะต้องมีองค์ประกอบดังนี้ปรากฏการณ์ งานหรือกิจกรรมหรือสิ่งที่ต้องการจะวัดวัตถุประสงค์ ของสิ่งที่ต้องการวัดและประเมิน กฎเกณฑ์หรือมาตรฐานของการวัดและการประเมินการวัด / เครื่องมือ / การประเมิน การเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์และการสังเคราะห์หลักฐานหรือ ข้อมูลที่เป็นผลจากกระบวนการประเมินไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้าย

3. จุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากซึ่งจุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการมีดังนี้

3.1 เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิก การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่า ควรจะยกเลิกโครงการหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป ผลที่ได้จากการดำเนินโครงการได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับเงินทุนที่สูญเสียไปมากน้อยเพียงใดและโครงการที่ดำเนินไปนั้นก่อให้เกิดผลข้างเคียง (Side Effects) ทั้งทางบวกและลบหรือไม่

3.2 เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการว่า เป็นไปตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่

เพียงใด ถ้าโครงการที่ดำเนินไปแล้วไม่เป็นไปตามกำหนดการหรือก้าวหน้าช้า ผู้บริหารโครงการจะได้ปรับปรุงแก้ไขวิธีดำเนินการในช่วงต่อไปหรือปีต่อไป

3.3 เพื่อปรับปรุงงานถ้าเราบริหารโครงการไประยะหนึ่งแล้วพบว่า บางโครงการไม่ได้เสียทั้งหมดแต่ก็ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ เราควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นโดยพิจารณาว่าโครงการนั้นบกพร่องในเรื่องใดเช่นวิธีดำเนินโครงการการขาดความร่วมมือของประชาชนขัดต่อค่านิยมของประชาชนหรือสมรรถนะขององค์กรที่รับผิดชอบต่ำ เมื่อเราทราบผลของการประเมินผลเราก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

3.4 เพื่อศึกษาทางเลือก (Alternative) ที่เหมาะสม โดยปกติในการบริหารโครงการนั้น ผู้บริหารโครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือกดังนั้น การประเมินผลจะเป็นการเปรียบเทียบทางเลือกก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดปฏิบัติทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

3.5 เพื่อขยายผลถ้าเราประเมินผลโครงการเป็นระยะสม่ำเสมอผลปรากฏว่าโครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์เราก็ควรจะขยายผลโครงการนั้นต่อไปในหลายหลายกลุ่มหรือหลายพื้นที่

4. ข้อคิดในการประเมินผลโครงการ

4.1 ไม่ควรประเมินผลโครงการถ้าเราไม่ประสงค์จะทราบผลของการประเมินเพราะเป็นการสิ้นเปลืองและสูญเปล่า

4.2 การประเมินผลโครงการย่อมไร้ค่า ถ้าไม่มีการนำผลของการประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ “เปรียบเสมือนอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วถ้าปราศจากผู้รับประทานอาหารนั้นก็ย่อมไร้ประโยชน์” นั่นก็คือนั้นให้ผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขมิใช่เก็บผลการประเมินไว้ในตู้เท่านั้น

4.3 การประเมินผลเพียงช่วยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในโครงการไม่กระทำผิดซ้ำอีกในเรื่องเดิมนั้นคือผู้บริหารจะต้องมีข้อมูลที่แม่นยำ และเชื่อถือได้ และควรเป็นบุคคลที่ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นและการวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลอื่นการทราบผลการประเมินจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับกลยุทธ์ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพได้ดังคำกล่าวของ โนโปลิเยนที่ว่า “ถ้าเราไม่รู้จักปรับกลยุทธ์ในการรบในที่สุดข้าศึกก็จะใช้วิธีการรบเหมือนเรา” ทำนองเดียวกันถ้าเราไม่มีข้อมูลจากการประเมินผลเราก็ไม่สามารถปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมได้

4.4 การประเมินผลเป็นการมองย้อนกลับไปในอดีตแต่การวางแผนเป็นการมองไปสู่อนาคต (Future) แต่ในปัจจุบันการประเมินผลจะเริ่มมีลักษณะการคิดไปข้างหน้ามากยิ่งขึ้นโดยโครงการขนาดเล็กซึ่งเป็นโครงการที่เกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation) จะต้องทำเป็นโครงการทดลอง (Experimental Project) ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลก่อน ประเมินผลระหว่างและประเมินผลหลังสิ้นสุดโครงการ

4.5 การประเมินผลที่ดูยคุณภาพและก่อให้เกิดความเข้าใจผิดผู้ไม่มีการประเมินเสียดีกว่านั้นคือในการประเมินผลข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะต้องมีความแม่นยำ และเชื่อถือได้**สรุปได้ว่า** การติดตามและประเมินผลมีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามโครงการทุกโครงการ จำเป็นต้องมีความเข้าใจในวิธีการดำเนินงาน เพื่อสามารถติดตามและประเมินผลได้ถูกวิธี โดยอาศัยองค์ประกอบของการประเมินที่ถูกต้อง

8.แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

แนวความคิดในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมมานานนับพันปีแล้วซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุขสามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและสังคมมีการพัฒนาที่ยั่งยืนในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมาสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงทั้งการเมืองการพัฒนาประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและการพัฒนาในด้านต่างๆในยุคโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้ประเทศต่างๆต้องตื่นตัวและทุ่มเททรัพยากรเพื่อการปฏิรูปการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมของตนให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและกติกาใหม่ของสังคม

สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการปฏิรูปและต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- ภาครัฐในโลกยุคใหม่ต้องปรับลดบทบาทจากผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการและธำรงรักษาความเป็นธรรมในสังคมภาคประชาชนและภาคเอกชนมีบทบาทในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมมากขึ้น
- ภาคเอกชนได้ปรับปรุงระบบบริหารจัดการตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขัน
- ภาครัฐไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็วรุนแรงเปิดกว้างและมีการแข่งขันสูงขึ้น
- ผลจากการที่ภาครัฐปรับตัวไม่ทันการณ์ภาครัฐมีความอ่อนแอ ล้าสมัยไม่สามารถบริหารจัดการประเทศอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำเกิดภาวะหนี้ท่วมทับัน
- สังคมเสื่อมศรัทธาในภาครัฐทั้งในเรื่องการบริหารและการทุจริตประพฤติมิชอบ

เป้าหมายของการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม

ในยุคสังคมสมัยใหม่ทุกประเทศมีแนวทางการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม (Governance) ที่มีจุดร่วมเหมือนกันคือความสุขของประชาชนเสถียรภาพความมั่นคงทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองซึ่งประเทศไทยได้มาจากการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับความพยายามในการสร้างระบบ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สำหรับสังคมไทยโดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้นการประกันและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนภาครัฐมีการบริหารการปกครองที่โปร่งใสสามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น

ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

คำว่า Good Governance ประกอบด้วยคำว่า “good(adj.) ดี , มีคุณธรรม, ถูกต้อง , เหมาะสม, นิสัยดี, คุณภาพดี, มั่นคง, มีประโยชน์, ฯลฯ” และคำว่า “governance (n.) การปกครอง, การควบคุม, ระบบการปกครอง, ระบบการจัดการ” ดังนั้น Good Governance โดยศัพท์จึงหมายถึงกติกากฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดีเหมาะสมและเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษากิจการบ้านเมืองและสังคมอันหมายถึงการบริหารทรัพยากรและสังคมที่ดีในทุกๆด้านและทุกระดับรวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรีส่วนราชการ

องค์กรของรัฐและรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นองค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาลองค์กรของเอกชนชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่างๆนิติบุคคลเอกชนและภาคประชาสังคมการบริหารราชการที่เรียกว่า “Good Governance” นั้นภาคเอกชนได้นำมาใช้กับการบริหารองค์กรของตนโดยใช้คำว่า“**บรรษัทภิบาล**” และภาครัฐนำมาใช้กับการบริหารราชการโดยใช้คำว่า“**ธรรมาภิบาล**”

การบัญญัติกฎหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารราชการแผ่นดินแนวความคิดจะต้องปฏิรูประบบราชการให้เปลี่ยนแปลงไปในทางพัฒนาที่ดีโดยนำแนวความคิดมาจากต่างประเทศและแนวความคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ในภาคเอกชนต่อมาภาครัฐก็ได้นำมาใช้ด้วยการมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีพ.ศ. 2542 ขึ้นมาใช้ก่อนซึ่งต่อมาได้มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ. 2534 และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยประกอบกับมาตรา 3/1 และมาตรา 71/10(5) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ. 2534 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ขึ้นมาบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 เป็นต้นมา

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ตามหมวด 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยที่มีเจตนารมณ์ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น รัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับสิทธิตามที่กำหนดไว้และรัฐจะต้องงดเว้นการกระทำใดๆ อันเป็นการแทรกแซงเสรีภาพของประชาชน ประชาชนจะใช้สิทธิและเสรีภาพได้เท่าเทียมกัน ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐธรรมนูญหรือไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน การบริหารราชการจึงเป็นการบริหารเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐและเพื่อประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐเป็นสำคัญ ทั้งนี้ต้องยึดหลักในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีทั้งระดับประเทศ ระดับภาค รัฐ และระดับองค์กร ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน 6 ประการ

1. **หลักนิติธรรม** หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรมการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายการกำหนดกฎกติกาและการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพความยุติธรรมของสมาชิก
2. **หลักคุณธรรม** หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงจัง ยันอุดมการณ์ระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. **หลักความโปร่งใส** หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส
4. **หลักความมีส่วนร่วม** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็นการมีส่วนร่วมสาธารณะการประชาพิจารณ์การแสดงประชามติหรืออื่นๆ
5. **หลักความรับผิดชอบ** หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมการใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการ

แก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

6. **หลักความคุ้มค่า** หมายถึงการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

หลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 ประการและบทบัญญัติของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินมีผลกำหนดให้เกิดการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ที่ระบุให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการคือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้แล้ว เมื่อนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาบูรณาการกับหลักการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ที่มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการให้บริการกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีความสุขเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนาระบบการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการจัดการแนวใหม่ที่ใช้ระบบข้อมูลที่ทันสมัย และเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร และมีการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถสรุปแนวคิดในแต่ละด้านพอสังเขป ดังนี้

การบริหารจัดการ คือ กระบวนการของการตัดสินใจและกระบวนการที่มีการนำผลของการตัดสินใจไปปฏิบัติ

การบริหารรัฐกิจแนวใหม่ คือ

- การมุ่งให้บริการแก่ประชาชน ไม่ใช่การค้ากับ

- การสำรวจความสนใจ ความต้องการของสาธารณชน
- การให้คุณค่าแก่ประชาชนในฐานะของการเป็นพลเมือง
- การคิดอย่างมีกลยุทธ์แต่ปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย
- การบริการมากกว่ากำกับ มีการสร้างค่านิยมร่วม
- การคำนึงว่าประชาชนเป็นผู้มีคุณค่าไม่ใช่แค่ผลผลิต
- การบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ซึ่งให้ความสำคัญกับผลงาน

การบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ คือ

- ศึกษาวิจัย ติดตามผล เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- มีการปรับปรุงข้อมูลที่ทันเหตุการณ์
- รายงานผลการทำงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ
- การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อสะท้อนการทำงานของ

ให้บริการ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่สร้างให้บุคลากรในองค์กร ได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน โดยการศึกษาอบรมปฏิบัติทดลองและการพัฒนาเป็นการดำเนินการ เพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรม ให้มีความพร้อมในการ ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิด ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการเสริมสร้าง จัดหาและแลกเปลี่ยน ความรู้ ตลอดจนนำความรู้ใหม่ ที่มาจากภายนอกองค์กรและภายในองค์กร จากในตัวบุคคล มาปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงในวิธีการทำงาน องค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้น เป็นองค์กรที่มีการเสริมสร้างองค์ความรู้ มีการศึกษาวิจัย ถ่ายทอดความรู้ มีการสอบงานและใช้ความรู้กับกิจกรรมของตน

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่สมาชิกขององค์กรเพิ่มพูนความสามารถ ของตนเองโดยการสร้างผลผลิตที่พวกเขาต้องการ ซึ่งมีการปลูกฝังรูปแบบในการคิดที่ใหม่ และขยายเพิ่มขึ้นและได้มีการสร้างความมุ่งมั่นร่วมกันและสมาชิกประชาชนมีการเรียนรู้ ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ เครื่องมือที่มีความสำคัญในการมีส่วนร่วมในตลาดโลก ในการส่งเสริมการสำนึกรับผิดชอบ การปรับปรุงการให้บริการขั้นพื้นฐานและเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาท้องถิ่น

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง

- การพัฒนาเครือข่าย ซึ่งผู้รับบริการจำนวนมากสามารถเข้าถึงได้
- มีการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสาร
- มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเกิดมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- มีการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการใช้งานมาใช้ในองค์กร และมีนโยบายและแผนงานอย่างชัดเจนในการสนับสนุน

จากแนวคิดข้างต้น สามารถอธิบายถึงหลักการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ โดยการนำหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารแนวใหม่ จะเห็นได้ว่า รองปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล จะต้องเป็นผู้มีความรับผิดชอบสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องสามารถนำองค์ความรู้ต่าง ๆ เสนอแนวนโยบายแก่คณะผู้บริหาร และน่านโยบายของคณะผู้บริหารเทศบาล ไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ในอันที่จะแก้ปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นักบริหารงานยุคใหม่จึงต้องมีการพัฒนา และปรับบทบาทของตนเอง ให้มีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับคณะผู้บริหารเทศบาล ผู้ร่วมงานในเทศบาล และที่สำคัญต้องทำงานร่วมกับประชาชนในท้องถิ่นให้ได้ จึงจำเป็นจะต้องมี “นักบริหารมืออาชีพ” ที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงแนวทางใหม่ คือ เป็นนักประสานงานที่ดี เป็นนักเจรจาที่ยอดเยี่ยม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและเป็นนักสร้างวัฒนธรรมใหม่อีกด้วย เพื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยขอนำแนวคิด หลักการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น นำไปสู่การปรับใช้ในการพัฒนางานในหน้าที่ และแนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต่อไป

สรุป

ในเรื่อง Good Governance ที่ประเทศไทยนำมาใช้และนำมาเป็นกฎเกณฑ์ในการบัญญัติกฎหมายเพื่อให้ฝ่ายบริหารมีอำนาจโดยชอบตามกฎหมายเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการหากมีการนำ Good Governance มาใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมก็จะเป็นเรื่องที่ดีต่อประเทศชาติอย่างยิ่งซึ่งแท้ที่จริง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ใช้ Good Governance มาตั้งแต่ครั้งขึ้นครองราชย์สมบัติเมื่อ 60 ปีมาแล้ว โดยพระองค์ได้ทรงประกาศว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรมเพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม ” ขณะนั้นคำว่า Good Governance ก็ยังไม่เกิดและทรงรับสั่งว่า **Good Governance** คือ **ธรรมะและธรรมะ** คือ **ความดี** จึงไม่ต้องแปลเป็นอย่างอื่นอีกและพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงดำรงพระองค์อยู่ใน **ทศพิธราชธรรม** ซึ่งควรมีการนำมาใช้และปฏิบัติเพราะเป็นของดีในบ้านเมืองถือเป็นหลักปฏิบัติได้เป็นอย่างดีสอดคล้องกับ ภาวะสิ่งแวดล้อมธรรมชาติหลักนิยมวิถีคิดของคนไทย (ประกอบ จิรานุกุลสวัสดิ์ : นิตินกร สพฐ.)

9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่ปรากฏว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมผลงานวิจัยในประเด็นที่ใกล้เคียงเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษา ดังนี้

ทัชชา สามัคคีนิษฐ์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดระบบบริการสาธารณะ : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดระบบบริการสาธารณะ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดระบบบริการสาธารณะ

ผลการศึกษา ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดระบบบริการสาธารณะ ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับสูงเมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านที่เห็นด้วยระดับสูง ได้แก่ ด้านการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพของ อปท. อื่นในเขตจังหวัด ด้านการดำเนินงานที่มีลักษณะคาบเกี่ยวต่อเนื่องที่มีผู้ได้รับประโยชน์ใน อปท. มากกว่า 1 แห่งขึ้นไป ด้านการดำเนินงานกิจกรรมที่เป็นภาพรวมตามภารกิจอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ส่วนทัศนะด้านการสนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการอื่น ประชาคม และองค์กรเอกชน มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

วรณิดา สมิตานนท์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิภาพ (2) ปัญหาและแนวทางการพัฒนา ตลอดจน (3) การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วน

ตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ ได้นำ สวอท. ซึ่งประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดหรืออุปสรรค รวมทั้งนำ 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารทั่วไป มาเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน ในระดับปานกลาง สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น (1) ด้านการบริหารบุคลากร ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ ควรวางแผนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนโดยจัดทำเป็นแผนระยะยาว และ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ควรกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานภายในที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

การุณย์ คล้ายคลึง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ วิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เกิดจากการทับซ้อนของโครงการอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้การทับซ้อนกันของอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการทับซ้อนโครงสร้างอำนาจหน้าที่ระหว่างภูมิภาคกับท้องถิ่น เพราะมีกฎหมายหลายฉบับทับซ้อนในพื้นที่เดียวกัน ส่วนการทับซ้อนทางอำนาจหน้าที่ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง คือ อบจ. อบต. และเทศบาล เพราะอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะมีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันมาก นโยบายการกระจายอำนาจ ส่วนใหญ่ยังไม่มีความเหมาะสม เพราะรัฐบาลกลางยังเข้ามามีบทบาทยึดอำนาจไว้ส่วนกลาง ไม่ได้กระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ท้องถิ่นจึงขาดความเป็นอิสระ นอกจากนี้ยังมีปัญหานักการเมืองระดับชาติ (ส.ส.) มักใช้งบประมาณลงในพื้นที่ไม่ตรงกับความต้องการของราษฎรที่แท้จริง งานบางด้าน อบต. สามารถดำเนินการเองได้ แต่ ส.ส. กลับดึงไปทำเสียเอง

จิตติมา พักเพียง (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีความคิดเห็นต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในระดับมาก ความรู้ เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ที่ต่างกันไม่ทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ไม่ทำให้มีความคิดเห็นต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกัน ยกเว้นระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งและอาชีพ

สามารถ ชนะปริญญา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร (2) เปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร

ผลการวิจัยพบว่า (1) การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ส่วนด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง รัฐควรจัดสรรสัดส่วนรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. วุฒิการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของประชาชนอำเภอเมือง
จังหวัดราชบุรีที่มีต่อการจัดระบบ
บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน
5. ด้านการบริหารจัดการและ
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต
ประเพณี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดแนวทางการศึกษารวบรวมข้อมูล ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

โดยศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตำบล

การสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่อาศัยอยู่ใน จังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 20,000 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ยูทช ไกยวรรณ. 2548 : 79) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 ตัวอย่าง ดังนี้

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

โดย

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากร

$$\begin{aligned}
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{20,000}{1+20,000(0.05)^2} \\
 &= 399.31
 \end{aligned}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 399 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 20,000 คน และจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการแยกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คำถามแบบเลือกตอบ (Multiple choice) โดยมีคำตอบให้เลือก 2 แบบ คือ ใช่หรือไม่ใช่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยนำมาตรวัดของ Likert's Scale มาปรับใช้และแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3

เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

แล้วรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการแปลความข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อ โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละระดับ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างระหว่างระดับ (range)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{(5 - 1)}{3} = 1.33$$

ระดับคะแนน	1.00 – 2.33	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	2.34 – 3.66	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	3.67 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมาก

จากกรณีดังกล่าวผู้ศึกษากำหนดการแปลความหมายของความคิดเห็น ได้ดังนี้

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีความคิดเห็นต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในระดับต่ำ

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีความคิดเห็นต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในระดับปานกลาง

เห็นด้วยมาก หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีความคิดเห็นต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในระดับมาก

การได้มาซึ่งเครื่องมือสำหรับการศึกษา เครื่องมือสำหรับการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการ

จัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งได้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แยกออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การพัฒนาอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ศึกษามาแล้วนำไปทดสอบความเที่ยงตรงและเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับประชาชนในจังหวัดราชบุรี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการทดสอบคลัสเตอร์ภายใน โดยใช้สูตรของ Cronbach Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูง จึงถือว่าแบบสอบถามนี้ สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปได้ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัด ราชบุรี ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .8381 และ ทศนคติความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด ราชบุรี ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .9255

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การบรรณาธิการข้อมูล ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อดูความสมบูรณ์และถูกต้องเพื่อให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วจึงนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงระดับความรู้และความคิดเห็นของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. ค่า T – test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม เหตุผลที่ใช้ค่านี้นี้เนื่องจากมีงานวิจัยที่ทำมาก่อนหน้านี้เขาทำกัน (สรายุทธ 27 กันยายน 2555)

4. ค่า F – test ใช้อธิบายความแตกต่างในข้อสมมุติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) และเปรียบเทียบเชิงซ้อนรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) เหตุผลที่ใช้ค่านี้นี้ เพื่อที่จะทดสอบ ว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และได้มีงานวิจัยที่ทำมาก่อนหน้านี้ (นิภา เมธธาวิชัย) ซึ่งเขาได้ทำการวิจัยความคิดเห็นและทัศนคติของ

ประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งมันคล้องจอง
กับ การวิจัยของผม

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ทศนคติความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อศึกษาความแตกต่างปัจจัย โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ		จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	165	41.3
	หญิง	235	58.8
	รวม	400	100.0

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 25 ปี	50	12.5
อายุ 25 - 30 ปี	117	29.2
อายุ 31 - 35 ปี	124	31.0
อายุ 36 - 40 ปี	58	14.5
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	51	12.8
รวม	400	100.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาได้แก่ อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	224	56.0
รับจ้าง	97	24.2
ข้าราชการ	24	6.0
ลูกจ้าง	55	13.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อาชีพลูกจ้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และข้าราชการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
	ไม่ได้เรียน	75	18.8
	ประถมศึกษา	134	33.4
	มัธยมศึกษาตอนต้น	156	39.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	35	8.8
	รวม	400	100.0

วุฒิการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ไม่ได้เรียน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 คน และมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		จำนวน	ร้อยละ
	น้อยกว่า 3,000 บาท	248	62.0
	3,001-5,000 บาท	86	21.5
	5,001-7,000 บาท	24	6.0
	7,001-10,000 บาท	42	10.5
	รวม	400	100.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้น้อยกว่า 3,000 บาทจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาได้แก่รายได้ 3,001-5,000 บาท จำนวน

86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รายได้ 7,001-10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ รายได้ 5,001-7,000 บาทจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

เนื้อหา	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีชื่อย่อเรียกว่า อบจ	248	62.0	152	38.0
2.องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ดูแล อบต ทั้งจังหวัด	376	94.0	24	6.0
3.หน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้อง รณรงค์ให้ประชาชนรู้จักป้องกัน	175	43.8	225	56.3
4.องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดอบรมครอบครัวผาสูกให้กับประชาชนเพื่อให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขสม่ำเสมอ	343	85.8	57	14.3
5.องค์กรต้องแจกจ่ายสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอเมื่อเกิดสาธารณภัย	281	70.3	119	29.8
6.องค์กรต้องบริการอุปกรณ์สำหรับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครบถ้วนเมื่อทราบเหตุทุกครั้ง	229	57.3	171	42.8
7.องค์กรต้องแสดงขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตจะทะเบียนพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	352	88.0	48	12.0
8.องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้หน่วยงานราชการ เอกชน ประชาชน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเท่าเทียมกัน	197	49.3	203	50.8
9.องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ในการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวม	357	89.3	43	10.8
10.องค์กรมีอำนาจหน้าที่ในการปรับปรุงโบราณสถานให้อยู่ในสภาพดีเหมือนเดิมเพื่อรักษาศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่ตลอดไป	263	65.8	137	34.3
11.ในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษา และการส่งเสริมจารีตประเพณีอย่างสม่ำเสมอ	241	60.3	159	39.8

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ดูแล อบต จำนวน 376 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.0) รองลง ความรู้เกี่ยวกับองค์กรต้องแจกจ่ายสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอเมื่อเกิดสาธารณภัย จำนวน 281 คน(คิดเป็นร้อยละ 70.3) และผู้ให้ความรู้น้อยสุด คือ หน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้อง รณรงค์ให้ประชาชนรู้จักป้องกัน จำนวน 175 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.3)

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวม

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้าน โครงสร้าง	4.54	.354	มากที่สุด	3
ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต	4.54	.355	มากที่สุด	4
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	4.53	.342	มากที่สุด	6
ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	4.57	.361	มากที่สุด	1
ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.54	.344	มากที่สุด	2
ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญหาท้องถิ่น	4.54	.463	มากที่สุด	5
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.54	.231	มากที่สุด	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.57$) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.54$) ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.54$) และด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.54$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญหาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.54$) และด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.53$) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามรายชื่อ

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านโครงสร้าง				
1.1 ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน	4.52	.505	มากที่สุด	4
1.2 ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม	4.54	.504	มากที่สุด	2
1.3 เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริโภคอย่างเพียงพอ	4.53	.500	มากที่สุด	3
1.4 ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง	4.57	.511	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.54	.354	มากที่สุด	
ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต				
2.1 ควรปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน	4.58	.504	มากที่สุด	1
2.2 ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ	4.53	.520	มากที่สุด	2
2.3 ควรจัดโครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง	4.52	.529	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.54	.355	มากที่สุด	
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย				
3.1 ควรรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในขั้นข้ออย่างปลอดภัย	4.52	.510	มากที่สุด	2
3.2 ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน	4.51	.506	มากที่สุด	3
3.3 ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ	4.57	.495	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.53	.342	มากที่สุด	
ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว				
4.1 ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่	4.56	.498	มากที่สุด	2

นักท่องเที่ยว				
4.2ควรมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว	4.60	.496	มากที่สุด	1
4.3ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคาผลผลิตต่ำ	4.56	.507	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.57	.361	มากที่สุด	
ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
5.1องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย)	4.61	.499	มากที่สุด	1
5.2ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำนุบำรุงชีวภาพทดแทนการใช้สารเคมี	4.51	.510	มากที่สุด	3
5.3ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม	4.53	.519	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.54	.344	มากที่สุด	
ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น				
6.1ควรพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ประชาชน	4.54	.524	มากที่สุด	2
6.2ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ	4.56	.517	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.54	.463	มากที่สุด	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามรายด้านดังนี้

ด้านโครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง ($\bar{X}=4.57$) ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม ($\bar{X}=4.54$) ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน ($\bar{X}=4.52$)

ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน ($\bar{X}=4.58$) ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ ($\bar{X}=4.53$) ควรจัดโครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.52$)

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.57$) ควรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในจับจื่ออย่างปลอดภัย ($\bar{X}=4.52$) ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน ($\bar{X}=4.51$)

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.60$) ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.56$) ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคาผลผลิตต่ำ ($\bar{X}=4.56$)

ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ องค์การควรถวายปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย) ($\bar{X}=4.61$) ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=4.53$) ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำปฎิชีวะภาพทดแทนการใช้สารเคมี ($\bar{X}=4.51$)

ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และ
ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.56$) และควรพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้าง
รายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ประชาชน ($\bar{X}=4.56$)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนคนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติการจัดระบบบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แตกต่างกัน

ตาราง 9 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	ชาย		หญิง		t	Sig.	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1.1 การปรับปรุงถนนตามมาตรฐาน ให้แก่ประชาชน	4.55	.512	4.50	.501	.844	.399	ไม่แตกต่าง
1.2 การทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ ประโยชน์ให้เหมาะสม	4.57	.509	4.52	.501	.904	.366	ไม่แตกต่าง
1.3 เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำ ให้กับประชาชนบริโภคอย่างเพียงพอ	4.56	.498	4.51	.501	.841	.401	ไม่แตกต่าง
1.4 การสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง	4.61	.501	4.54	.516	1.384	.167	ไม่แตกต่าง
2.1 การปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้ เป็นสถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน	4.62	.500	4.55	.507	1.270	.205	ไม่แตกต่าง
2.2 การส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ	4.50	.537	4.55	.507	-985	.325	ไม่แตกต่าง
2.3 การจัดโครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง	4.48	.537	4.55	.523	- 1.272	.204	ไม่แตกต่าง
3.1 การรณรงค์ให้ประชาชนมีความ ปลอดภัยในจับซื้ออย่างปลอดภัย	4.56	.498	4.49	.518	1.235	.217	ไม่แตกต่าง
3.2 การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ ประชาชนทุกด้าน	4.50	.514	4.52	.501	-432	.666	ไม่แตกต่าง
3.3 การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ	4.56	.497	4.58	.495	-300	.765	ไม่แตกต่าง
4.1 การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของ	4.55	.499	4.56	.498	-117	.907	ไม่แตกต่าง

จังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว							
4.2ควรมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว	4.62	.486	4.58	.503	.903	.367	ไม่แตกต่าง
4.3ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผักผลไม้ เมื่อเกิดราคาผลผลิตต่ำ	4.58	.495	4.54	.516	.721	.471	ไม่แตกต่าง
5.1องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย)	4.64	.481	4.58	.511	1.173	.241	ไม่แตกต่าง
5.2ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำปุยชีวภาพทดแทนการใช้สารเคมี	4.52	.501	4.51	.518	.169	.866	ไม่แตกต่าง
5.3ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม	4.54	.524	4.52	.517	.303	.762	ไม่แตกต่าง
6.1ควรพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ประชาชน	4.51	.525	4.56	.522	-.989	.323	ไม่แตกต่าง
6.2ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ	4.56	.510	4.56	.523	.002	.998	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านโครงสร้าง ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 10 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจำแนกตามอายุ

ปัจจัย	F	Sig.	แปลผล
1.1 ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน	2.815	.025*	แตกต่างกัน
1.2 ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม	.495	.739	ไม่แตกต่างกัน
1.3 เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริเวณอย่างเพียงพอ	.404	.806	ไม่แตกต่างกัน
1.4 ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง	.818	.514	ไม่แตกต่างกัน
2.1 ควรปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน	1.795	.129	ไม่แตกต่างกัน
2.2 ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ	2.995	.019*	แตกต่างกัน
2.3 ควรจัดโครงการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง	1.421	.226	ไม่แตกต่างกัน
3.1 ควรรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในขับขี่อย่างปลอดภัย	.886	.472	ไม่แตกต่างกัน
3.2 ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน	.849	.495	ไม่แตกต่างกัน
3.3 ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ	1.777	.133	ไม่แตกต่างกัน
4.1 ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว	1.058	.377	ไม่แตกต่างกัน
4.2 ควรมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว	2.062	.085	ไม่แตกต่างกัน
4.3 ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคาผลผลิตต่ำ	.553	.697	ไม่แตกต่างกัน
5.1 องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย)	2.855	.024*	แตกต่างกัน

5.2ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำนุชีวิตภาพทด แทนการใช้สารเคมี	1.874	.114	ไม่แตกต่างกัน
5.3ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม	2.514	.041*	แตกต่างกัน
6.1ควรพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ ประชาชน	1.444	.219	ไม่แตกต่างกัน
6.2ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และ ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ	2.387	.051	ไม่แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านส่งเสริม
สุขภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว แยกตัว
กัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านโครงสร้าง ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และ
การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วย
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน

อายุ		อายุต่ำกว่า 25 ปี	อายุ 25 - 30 ปี	อายุ 31 - 35 ปี	อายุ 36 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.47	4.57	4.66	4.37
อายุต่ำกว่า 25 ปี	4.50					
อายุ 25 - 30 ปี	4.47					
อายุ 31 - 35 ปี	4.57					.20* .017
อายุ 36 - 40 ปี	4.66					.28* .003
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	4.37					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน แตกต่างกับกับอายุ 31 - 35 ปี และอายุ 36 - 40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่มความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อ ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ

อายุ		อายุต่ำกว่า 25 ปี	อายุ 25 - 30 ปี	อายุ 31 - 35 ปี	อายุ 36 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.52	4.50	4.64	4.52	4.35
อายุต่ำกว่า 25 ปี	4.52					
อายุ 25 - 30 ปี	4.50					
อายุ 31 - 35 ปี	4.64		.14*			.28*
			.034			.001
อายุ 36 - 40 ปี	4.52					
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	4.35					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ แตกต่างกับกับอายุ อายุ 25 - 30 ปี และอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่มความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อ องค์การควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม
ต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ,การบำบัดน้ำเสีย)

อายุ		อายุต่ำกว่า 25 ปี	อายุ 25 - 30 ปี	อายุ 31 - 35 ปี	อายุ 36 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.56	4.62	4.67	4.67	4.41
อายุต่ำกว่า 25 ปี	4.56					.20* .015
อายุ 25 - 30 ปี	4.62					
อายุ 31 - 35 ปี	4.67					.26* .002
อายุ 36 - 40 ปี	4.67					
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	4.41					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
จัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ องค์การควรจัดการปัญหา
สิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ,การบำบัดน้ำเสีย) แตกต่างกับกับอายุต่ำกว่า 25 ปี และ
อายุ 31 - 35 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอายุ ในหัวข้อ ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกัน
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม

อายุ		อายุต่ำกว่า 25 ปี	อายุ 25 - 30 ปี	อายุ 31 - 35 ปี	อายุ 36 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.52	4.59	4.57	4.50	4.33
อายุต่ำกว่า 25 ปี	4.52					
อายุ 25 - 30 ปี	4.59					.26* .003
อายุ 31 - 35 ปี	4.57					.24* .006
อายุ 36 - 40 ปี	4.50					
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	4.33					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
จัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรสร้างจิตสำนึกให้
ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับกับ อายุ 25 - 30 ปี
และอายุ 31 - 35 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	F	Sig.	แปลผล
1.1 ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน	3.510	.015*	แตกต่างกัน
1.2 ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม	2.813	.039*	แตกต่างกัน
1.3 เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริเวณอย่างเพียงพอ	2.821	.029*	แตกต่างกัน
1.4 ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง	1.574	.195	ไม่แตกต่างกัน
2.1 ควรปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน	2.254	.082	ไม่แตกต่างกัน
2.2 ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ	.399	.754	ไม่แตกต่างกัน
2.3 การจัดโครงการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง	1.970	.118	ไม่แตกต่างกัน
3.1 ควรรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในขับขี้อย่างปลอดภัย	.304	.823	ไม่แตกต่างกัน
3.2 ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน	.776	.508	ไม่แตกต่างกัน
3.3 ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ	2.797	.040*	แตกต่างกัน
4.1 ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว	1.271	.284	ไม่แตกต่างกัน
4.2 ควรมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว	.069	.976	ไม่แตกต่างกัน
4.3 ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคาผลผลิตต่ำ	.316	.814	ไม่แตกต่างกัน
5.1 องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัด	.201	.896	ไม่แตกต่างกัน

ขยะ,การบำบัดน้ำเสีย)			
5.2ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำปฎิบัติสุขภาพทด แทนการใช้สารเคมี	.441	.724	ไม่แตกต่างกัน
5.3ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม	.292	.831	ไม่แตกต่างกัน
6.1ควรพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ ประชาชน	.263	.852	ไม่แตกต่างกัน
6.2ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และ ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ	1.352	.257	ไม่แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านโครงสร้าง
ในหัวข้อควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการ
ใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริโภคอย่าง
เพียงพอ และด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ในหัวข้อควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและ
ซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้าน ด้าน
การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริม
การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญา
ท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ ในหัวข้อ ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน

อาชีพ		เกษตรกร	รับจ้าง	ข้าราชการ	ลูกจ้าง
	ค่าเฉลี่ย	4.56	4.51	4.61	4.33
เกษตรกร	4.56				.24* .002
รับจ้าง	4.51				.18* .031
ข้าราชการ	4.61				.28* .024
ลูกจ้าง	4.33				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน แตกต่างกับอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และอาชีพข้าราชการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ ในหัวข้อ ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม

อาชีพ					
	ค่าเฉลี่ย	เกษตรกร	รับจ้าง	ข้าราชการ	ลูกจ้าง
อาชีพ		4.56	4.49	4.78	4.45
เกษตรกร	4.56			.22(*) .045	
รับจ้าง	4.49			.29(*) .012	
ข้าราชการ	4.78				
ลูกจ้าง	4.45			.33(*) .009	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมแตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และลูกจ้าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่มความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามอาชีพ ในหัวข้อ ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ

อาชีพ		เกษตรกร	รับจ้าง	ข้าราชการ	ลูกจ้าง
	ค่าเฉลี่ย	4.54	4.50	4.78	4.44
เกษตรกร	4.54				.20* .007
รับจ้าง	4.50				
ข้าราชการ	4.78				
ลูกจ้าง	4.44				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกับกับ อาชีพเกษตรกร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัจจัย	F	Sig.	แปลผล
1.1 ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน	1.205	.308	ไม่แตกต่างกัน
1.2 ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม	.658	.578	ไม่แตกต่างกัน
1.3 เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริเวณ อย่างเพียงพอ	1.211	.306	ไม่แตกต่างกัน
1.4 ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง	.806	.491	ไม่แตกต่างกัน
2.1 ควรปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกาย แก่ประชาชน	.725	.538	ไม่แตกต่างกัน
2.2 ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ	1.908	.128	ไม่แตกต่างกัน
2.3 ควรจัดโครงการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่าง ต่อเนื่อง	3.134	.026	แตกต่างกัน
3.1 ควรรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในขับขี่อย่างปลอดภัย	1.890	.131	ไม่แตกต่างกัน
3.2 ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน	.738	.530	ไม่แตกต่างกัน
3.3 ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัย อย่างสม่ำเสมอ	1.198	.310	ไม่แตกต่างกัน
4.1 ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นัก ท่องเที่ยว	2.701	.045	แตกต่างกัน
4.2 ควรมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว	1.134	.335	ไม่แตกต่างกัน
4.3 ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคาผลผลิตต่ำ	.712	.545	ไม่แตกต่างกัน
5.1 องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย)	.522	.667	ไม่แตกต่างกัน
5.2 ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำนุบำรุงรักษาพหุวัฒนธรรม การใช้สารเคมี	1.990	.115	ไม่แตกต่างกัน
5.3 ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรม ชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม	.600	.615	ไม่แตกต่างกัน

6.1 การพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ประชาชน	.440	.725	ไม่แตกต่างกัน
6.2 การจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ	.079	.971	ไม่แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ในหัวข้อ การจัดโครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านโครงสร้าง ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในหัวข้อ การจัดโครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง

วุฒิการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย
		4.39	4.51	4.56	4.69
ไม่ได้เรียน	4.39			.18* .017	.30* .006
ประถมศึกษา	4.51				
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.56				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.69				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีวุฒิการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ การจัดโครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับ มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในหัวข้อควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว

วุฒิการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย
		4.60	4.47	4.62	4.49
ไม่ได้เรียน	4.60				
ประถมศึกษา	4.47			.15*	
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.62			.010	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.49				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิประถมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว แตกต่างกับกับ มัธยมศึกษาตอนต้น มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 วิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย	F	Sig.	แปลผล
1.1 การปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน	.632	.595	ไม่แตกต่างกัน
1.2 การทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม	.396	.756	ไม่แตกต่างกัน
1.3 เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริเวณอย่างเพียงพอ	.632	.595	ไม่แตกต่างกัน
1.4 ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง	.927	.428	ไม่แตกต่างกัน
2.1 การปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน	.737	.531	ไม่แตกต่างกัน
2.2 การส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ	1.355	.256	ไม่แตกต่างกัน
2.3 การจัดโครงการดูแลสุขภาพและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง	1.157	.326	ไม่แตกต่างกัน
3.1 ควรรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในข้อจราจร	2.187	.089	ไม่แตกต่างกัน
3.2 การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน	.595	.618	ไม่แตกต่างกัน
3.3 ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ	1.609	.187	ไม่แตกต่างกัน
4.1 การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว	.259	.855	ไม่แตกต่างกัน
4.2 การมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว	1.070	.362	ไม่แตกต่างกัน
4.3 ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคา	.328	.805	ไม่แตกต่างกัน

ผลผลิตต่ำ			
5.1องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ,การบำบัดน้ำเสีย)	.159	.924	ไม่แตกต่างกัน
5.2ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำปุ๋ยชีวภาพทดแทนการใช้สารเคมี	.174	.914	ไม่แตกต่างกัน
5.3ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม	.487	.692	ไม่แตกต่างกัน
6.1การพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ประชาชน	.297	.827	ไม่แตกต่างกัน
6.2ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ	.771	.511	ไม่แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านโครงสร้าง ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาได้แก่ อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อาชีพลูกจ้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ

วุฒิการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ไม่ได้เรียน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 คน และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้น้อยกว่า 3,000 บาทจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาได้แก่รายได้ 3,001-5,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รายได้ 7,001-10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ รายได้ 5,001-7,000 บาทจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกันในบางประเด็นดังนี้

ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 248 คน(คิดเป็นร้อยละ 62.0) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีชื่อย่อเรียกว่า อบจ

ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 376 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.0) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ดูแล อบต ทั้งจังหวัด

ข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 175 คน(คิดเป็นร้อยละ 43.8) หน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้อง รณรงค์ให้ประชาชนรู้จักป้องกัน

ข้อที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 343 คน(คิดเป็นร้อยละ 85.8) องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดอบรมครอบครัวอาสาสมัครให้กับประชาชนเพื่อให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขสม่ำเสมอ

ข้อที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 281 คน(คิดเป็นร้อยละ 70.3) องค์การต้องแจกจ่ายสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอเมื่อเกิดสาธารณภัย

ข้อที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 229 คน(คิดเป็นร้อยละ 57.3) องค์การต้องบริการอุปกรณ์สำหรับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครบถ้วนเมื่อทราบเหตุทุกครั้ง

ข้อที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 352 คน(คิดเป็นร้อยละ 88.0) องค์การต้องแสดงขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตจะทะเบียนพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ข้อที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 197 คน(คิดเป็นร้อยละ 49.3) องค์การจะต้องเปิดโอกาสให้หน่วยงานราชการ เอกชน ประชาชน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเท่าเทียมกัน

ข้อที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 357 คน(คิดเป็นร้อยละ 89.3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ในการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวม

ข้อที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 263 คน(คิดเป็นร้อยละ 65.8) องค์การมีอำนาจหน้าที่ในการปรับปรุงโบราณสถานให้อยู่ในสภาพดีเหมือนเดิมเพื่อรักษาศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่ตลอดไป

ข้อที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 241 คน(คิดเป็นร้อยละ 60.3) ในปัจจุบันองค์การจำเป็นต้องเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษา และการส่งเสริมจริยประเพณีอย่างสม่ำเสมอ

ผลจากการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเห็นความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ดูแล อบต จำนวน 376 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.0) รองลง ความรู้เกี่ยวกับองค์กรต้องแจกจ่ายสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอเมื่อเกิดสาธารณภัย จำนวน 281 คน(คิดเป็นร้อยละ 70.3) และผู้ให้ความรู้น้อยสุด คือ หน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้อง รณรงค์ให้ประชาชนรู้จักป้องกัน จำนวน 175 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.3)

ความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการ สาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ วางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.57$) ด้านการบริหาร จัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.54$) ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.54$) และด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.54$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญา ท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.54$) และด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.53$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัด จำแนกตามรายด้านดังนี้

ด้านโครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง ($\bar{X} = 4.57$) ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม ($\bar{X} = 4.54$) ควรปรับปรุง ถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.52$)

ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็น สถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.58$) ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับ ประชาชนในอำเภอ ($\bar{X} = 4.53$) ควรจัด โครงการสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่าง ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.52$)

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อ สงสัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.57$) ควรรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในข้อข้อย่าง ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.52$) ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน ($\bar{X} = 4.51$)

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรมีสวนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.60$) ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.56$) ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคาผลผลิตต่ำ ($\bar{X}=4.56$)

ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย) ($\bar{X}=4.61$) ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=4.53$) ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำปฎิยชีวภาพทดแทนการใช้สารเคมี ($\bar{X}=4.51$)

ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญหาท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญหาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.56$) และควรพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ประชาชน ($\bar{X}=4.56$)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนคนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แตกต่างกัน

จำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านโครงสร้าง ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านโครงสร้าง ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน แตกต่างกับกับอายุ 31 - 35 ปี และอายุ 36 - 40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชนในอำเภอ แตกต่างกับกับอายุ อายุ 25 - 30 ปี และอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ องค์การควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การกำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย) แตกต่างกับกับอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 31 - 35 ปี และสุดท้าย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความ

คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันกับอายุ 25 - 30 ปี และอายุ 31 - 35 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านโครงสร้าง ในหัวข้อควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริโภคอย่างเพียงพอ และด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ในหัวข้อควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้าน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน แตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และอาชีพข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมแตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และลูกจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกันกับ อาชีพเกษตรกร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านส่งเสริมสุขภาพ

ชีวิต ในหัวข้อ ควรจัดโครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง และด้าน ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด ให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้าน โครงสร้าง ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการ วางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิ ปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีวุฒิการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรจัด โครงสร้างการดูแลผู้สูงอายุและผู้ ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับกับ มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่ม ตัวอย่างที่มีวุฒิประถมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด ในหัวข้อ ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจแก่ นักท่องเที่ยว แตกต่างกับกับ มัธยมศึกษาตอนต้น มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้าน โครงสร้าง ด้านส่งเสริมสุขภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากข้อมูลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณสุขตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณสุขตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทุกๆ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลทั่วไปแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัชชา สวมัคคิณีชัย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดระบบบริการสาธารณสุข : ศึกษากรณี จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดระบบบริการสาธารณสุข 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดระบบบริการสาธารณสุข ผลการศึกษาประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดระบบบริการสาธารณสุข ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับสูง เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านที่เห็นด้วยระดับสูง ได้แก่ ด้านการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพของ อปท. อื่นในเขตจังหวัด ด้านการดำเนินงานที่มีลักษณะคาบเกี่ยวต่อเนื่องที่มีผู้ได้รับประโยชน์ใน อปท. มากกว่า 1 แห่งขึ้นไป ด้านการดำเนินงานกิจกรรมที่เป็นภาพรวมตามภารกิจอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายกำหนด ส่วนทัศนะด้านการสนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการอื่น ประชาคม และองค์กรเอกชน มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง อีกอันที่สอดคล้องกับงานสามารถ ชนะปริญญา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาการให้บริการสาธารณสุข

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร (2) เปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร

ผลการวิจัยพบว่า (1) การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ส่วนด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง รัฐควรจัดสรรสัดส่วนรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอให้มีการสอบถาม ความคิดเห็นในรูปแบบของคำถามปลายเปิด เพิ่มเติมในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาของอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ต่อไป

ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

เนื่องจาก การศึกษาว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในเขต อำเภอเมือง จังหวัด ราชบุรี ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งมีผลต่อกลุ่มตัวอย่างทำให้กลุ่มประชากรส่วนใหญ่จะเก็บข้อมูลบางข้อมูลอาจจะคลาดเคลื่อน เนื่องจากบางครั้งได้ส่งแล้วได้ข้อมูลไม่ครบตามจำนวนที่ในการส่งแบบสอบถาม

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กุนธน ธนาพงศธร. 2537. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

การุณย์ คล้ายคลัง. 2550. ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ใน
เขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. 2543. พื้นฐานรัฐศาสตร์กับการเมืองในศตวรรษที่ 21. นครปฐม. ศูนย์
ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ.

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์. 2535. คุณภาพของการบริการ. วารสารกรมบัญชีกลาง. 36 (พฤษภาคม-
มิถุนายน 2535).

จำรอง เงินดี. 2534. เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จังหวัดราชบุรี. 2552. ข้อมูลประชากร (Online).

www.ratchaburi.go.th/tata/storyofratchaburi.pdf, 4 กุมภาพันธ์ 2552.

จิตติมา พักเพียง. 2549. ความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัด
ราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท

พิมพ์เนชั่นดิงเซนเตอร์ จำกัด.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2543. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.**
กรุงเทพมหานคร: วิญญชน.
- นพมาศ ชีรเวคิน. 2534. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธุ์. 2539. **พัฒนาบุคลิกภาพผู้นำและนักบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทแม็คเน็ต พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. **การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน.** ภาควิชา
ศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2542. **เรื่อง การ
กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.**
- ประยูร กาญจนกุล. 2538. **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2542. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ).** เอกสารวิชาการ
ส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ, กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรีชา เมียนเพชร. 2532. **หลักการให้บริการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ทัชชา สามักคินีชย์. 2548. **ทัศนะของผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อ
บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดระบบบริการ
สาธารณะ: ศึกษากรณี จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2542.

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540. ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมและสังคมศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 8).

กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วรรณิศา สมิตานนท์. 2549. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. 2540. **เทคนิคการประเมินผล.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรววิทยา.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2547. **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สุภาพ นิตราภรณ์. 2539. **การสอนคหกรรมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สามารถ ชนะปริญญา. 2548. **การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมิต สัจฉกร. 2542. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

สถาบันพระปกเกล้า. 2549. **รายงานผลการสำรวจ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2549.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แก่นจันทร์ จำกัด

โสภณ ทองปาน. 2544. การเรียนรู้ในสังคมไทย กรณีตัวอย่างบัณฑิตศึกษา. ใน ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และ พัชรินทร์ ปัทมสิริวัฒน์. (บรรณาธิการ). วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ของคนไทย. กรุงเทพมหานคร : พี เอ ลีฟวิ่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี. **ข้อมูลผู้ต้องเคการบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง งบประมาณ
รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552**

อุทัย หิรัญโต. 2542. สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อัญญรักษ์ เลิศกุล. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะ
ทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Isaak, A.C. 1984. **Scope and Methods of Political Science : An Introduction to the
Methodology of Political Inquiry.** 3rd ed. Illinois: The Dorsey Press.

Kolasa, B.J. 1969. **Introduction of Behavioral Science for Business.** New York: John,
Wiley and Sons, Inc.

Maier, N.R.F. 1995. **Psychology Industry.** Boston : Houghton Mifflin Company.

Nunally, Jim C., Fr. 1959. **Test and Measurment Assesment and Prediction.** New Youk :
McGraw-Hill Book Company, Inc.

Oskamp, S. 1977. **Attitudes and Opinions.** New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Webster. 1968. **Webster's New Twentieth Century Dictionary.** New Youk : Compact
School The World Publishing Company

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี :ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านกรุณาตอบ
คำถามทุกคำถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียน | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> มัธยมตอนต้น | <input type="checkbox"/> มัธยมตอนปลาย |
| <input type="checkbox"/> ปวช. | <input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | |

4. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ | <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ชาวสวน/ชาวไร่/ทำนา |
| <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> นักเรียนนักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ | |

5. รายได้

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001 – 5,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5,001 – 7,000 บาท | <input type="checkbox"/> 7,001 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อ	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
	<u>ด้านโครงสร้าง</u>		
1	องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีชื่อย่อเรียกว่า “อบจ.”		
2	องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ดูแล อบต. ทั้งจังหวัด		
	<u>ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต</u>		
3	หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต้อง รณรงค์ให้ประชาชนรู้จักป้องกันโรคติดต่อร้ายแรงอย่างต่อเนื่อง		
4	องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดอบรมครอบครัวผาสุกให้กับประชาชนเพื่อให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขสม่ำเสมอ		
	<u>ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย</u>		
5	องค์กรต้องแจกจ่ายสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอเมื่อเกิดสาธารณภัย		
6	องค์กรต้องบริการอุปกรณ์สำหรับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครบถ้วนเมื่อทราบเหตุทุกครั้ง		
	<u>ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว</u>		
7	องค์กรต้องแสดงขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ		
8	องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้หน่วยงานราชการ เอกชน ประชาชน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเท่าเทียมกัน		

ข้อ	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
	<u>ด้านการบริหารการจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u>		
9	องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ในการก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวม		
	<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น</u>		
10	องค์กรมีอำนาจหน้าที่ในการปรับปรุงโบราณสถานให้อยู่ในสภาพดีเหมือนเดิมเพื่อรักษาศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่ตลอดไป		
11	ในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษา และการส่งเสริมจารีต ประเพณีอย่างสม่ำเสมอ		

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีต่อการจัดระบบบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
1	ด้านโครงสร้าง ควรปรับปรุงถนนตามมาตรฐานให้แก่ประชาชน					
2	ควรทำผังเมืองที่ดินเพื่อจัดสรรการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม					
3	เมื่อเกิดภาวะภัยแล้งควรแจกจ่ายน้ำให้กับประชาชนบริโภค อย่างเพียงพอ					
4	ควรสร้างระบบประปาขนาดใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง					
5	ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควร ปรับปรุงสนามกีฬา เพื่อที่จะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายแก่ประชาชน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย สุด
6	ควรส่งเสริมการผลิตสินค้า OTOP ให้กับประชาชน ในทุกอำเภอ					
7	ควรจัดโครงการดูแลผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสอย่าง ต่อเนื่อง					
8	<u>ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความ สงบเรียบร้อย</u> ควรรณรงค์ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในข้อ ข้ออย่างปลอดภัย					
9	ควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนทุกด้าน					
10	ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามข้อ สงสัยอย่างสม่ำเสมอ					
ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
11	<u>ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว</u> ควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นที่สนใจ แก่นักท่องเที่ยว					
12	ควรมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการสำหรับ นักท่องเที่ยว					

13	ควรช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกผัก ผลไม้ เมื่อเกิดราคา ผลผลิตตกต่ำ					
14	<u>ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u> องค์กรควรจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น (การ กำจัดขยะ, การบำบัดน้ำเสีย)					
ชื่อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
15	ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อทำปุ๋ยชีวภาพ ทดแทนการใช้สารเคมี					
16	ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อสิ่งแวดล้อม					
17	<u>ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น</u> ควรพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้เพิ่มให้แก่ ประชาชน					
18	ควรจัดกิจกรรมการอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ					