

**A Study of Opinion of City toward Public Policy in Local Government
in Phirob Municipality Phoprathapchang District Phichit Province.**

Surapong Joktom

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Degree of Master Public Administration
Field in Local Administration
Pibulsongkram Rajabhat University**

2014

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การศึกษาความคิดของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ
อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ชื่อนักศึกษา

นายสุรพงศ์ จอกถม


สาขาวิชา

การปกครองท้องถิ่น

ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.โชติ บดีรัฐ

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อนุมัติให้บัณฑิตฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

.....ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

(อาจารย์ ดร.สาคร สร้อยสังวาลย์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2558


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ


(อาจารย์ ดร.วงศ์กร เจียมเผ่า)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.โชติ บดีรัฐ)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(อาจารย์ ดร.จิรภรณ์ สันติวงษ์สกุล)

.....กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนพันธ์ เขตดีกัน)

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาล
ตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ชื่อนักศึกษา

สุรพงศ์ จอกถม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร.โชติ บดีรัฐ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ 3) เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากวิธีการการสนทนากลุ่มจำนวน 55 คน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วสรุปผลเป็นความเรียงผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบส่วนระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ

3. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรที่ได้จากการสนทนากลุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 55 คน พบว่า สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการ อาทิ ไฟฟ้า น้ำประปา ถนนหนทาง โรงเรียน โรงพยาบาล ที่จะต้องจัดให้มีอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้อย่างแท้จริงนั้น สิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อที่จะให้กระบวนการของการพัฒนา และการหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....

Title A Study of Opinion of City toward Public Policy in Local Government in Phirob Municipality Phopraphapchang District Phichit Province.

Author Mr. Surapong Joktom

Advisor Dr. Chot Bordeerat.

ABSTRACT

The research aims to: 1) study of public opinion on public services of local government, 2) to compare public opinion on public services of local government, and 3) to study ways to improve development. public services of local government in Phirob Municipality Pho Prathap Chang Phichit. The quantitative and qualitative research. Quantitative Research Using samples of the size of the square blocks "Taro Yamane" The number 400 was used for data collection were analyzed using descriptive statistics. And statistical inference The frequency, percentage, mean and standard deviation. The qualitative research The sample was obtained from interviews with 15 people, and analyze data by content analysis and conclusions. The results showed that

1. Public opinion on the public services of the local government in Phirob Municipality Pho Prathap Chang Phichit all 6 sides are moderate. And when the criterion The side with the highest traditions of the local religion and culture. And second, respectively, is the community organizing and maintaining order. The quality of life Infrastructure Management and conservation of natural resources and the environment. Planning and Investment, commercial and tourism industry.

2. Comparison of public opinion on public services of local government in Phirob Municipality Pho Prathap Chang Phichit all 6 sides by personal factors were gender, age, marital status, occupation, and income influence public opinion on public services is statistically significant at the 0.05 level of education did not affect the score. citizens to public services of local government in municipalities around the bamboo.

3. Guidelines for the improvement of public services, local governments in Phirob Municipality PhoPrathapChang Phichit. The interview sample of 55 people found the increasing quality of life and infrastructure to provide a thorough and fair. Because of the quality of life of the people, anyway. It was truly a pleasure will require the cooperation of the government. Private and public sectors in order to make the process of development and find ways to improve public services for people with a substantial achievement.

Master of Public Administration
Field in Local Administration
Academic Year 2014

Student's Signature.....*Surapong*
Advisors's Signature.....*Chot Bor*

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.โชติ บดีรัฐ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.วงศกร เจียมเผ่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนพันธ์ เขตต์กัน อาจารย์ ดร.จิรัฏฐ์ สันติวงษ์สกุล อาจารย์ ดร.กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ อาจารย์ ดร. ธนัสถา โรจนตระกูล ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และเสียสละเวลาอันมีค่าในการช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ช่วยให้คำแนะนำด้วยดีตลอดมา

ที่สำคัญ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล เกิดผล ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาในเรื่องของการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จนเกิดความสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นกตเวทิตาคุณแต่บิดามารดา และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย ตลอดจนตัวผู้วิจัยขอขอบคุณแต่ผู้เขียนตำราวิชาการที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบในการศึกษาค้นคว้าและใช้ในการอ้างอิงทุกท่าน

สุรพงศ์ จอกถม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฆ

บทที่

1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมุติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New public Management).....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามแผนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542.....	48
บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3	วิธีดำเนินการวิจัย	60
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	62
	การสร้างเครื่องมือ.....	62
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
	ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาล.....	72
	ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร.....	83
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	108
	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
	สรุป ผลการวิจัย.....	109
	อภิปรายผล การวิจัย.....	116
	ข้อเสนอแนะ.....	121
	บรรณานุกรม	123
	ภาคผนวก	132
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือและ การเก็บข้อมูลในการวิจัย.....	128
	ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	133
	ประวัติผู้วิจัย	159

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง

หน้า

15	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามเพศ.....	83
16	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ.....	84
17	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอายุ.....	84
18	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ.....	86
19	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามอายุ.....	86
20	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ.....	87
21	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ.....	87
22	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามอายุ.....	88
23	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	88
24	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	89
25	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้าน จัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	89

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
26	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 90
27	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 90
28	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 91
29	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 92
30	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 92
31	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับการศึกษา..... 93
32	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามระดับการศึกษา..... 93
33	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา..... 94
34	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 94
35	อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามระดับการศึกษา..... 95

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	59
------------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนเกิดมามีความต้องการมีความสุขในการดำรงชีวิตด้วยกันทั้งสิ้นแต่เชื่อว่าทุกคนจะสมหวังในสิ่งที่ปรารถนาไม่ สิ่งที่กำหนดในการทำให้แต่ละคนมีความสุขไม่เท่ากันคือ สภาพภูมิอากาศ ภูมิประเทศ องค์กร การปกครองตลอดจนถึงผู้นำการบริหารเพื่อให้ผู้ที่อยู่ในการปกครองเกิดความอยู่ดีมีสุข ซึ่งผู้บริหารที่จะนำความสุขมาสู่ผู้ที่อยู่ในการปกครองนั้นจะต้องเปี่ยมไปด้วยคุณธรรมและจริยธรรมมีบารมีความคิดและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่อยู่ในการปกครองและพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีที่ทันสมัยพัฒนาองค์กรให้ทันกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีวิสัยทัศน์กว้างไกลทั้งทางสติปัญญา อารมณ์และจิตวิญญาณเป็นวิสัยทัศน์ที่สามารถทำได้และสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในระยะยาวและยั่งยืน

สำหรับประเทศไทยได้มีการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชมาจนถึงยุคปลายรัตนโกสินทร์ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยเมื่อปีพุทธศักราช 2475 และต่อมาได้มีการกระจายอำนาจขึ้นในปีพุทธศักราช 2540 และปี 2550 ให้กับท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลส่วนกลางโดยการโอนภารกิจในการบริการสาธารณะจำนวน 6 ด้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งปัจจุบันกระแสการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนเท่าที่ควรจะเป็นอาจจะทำให้ประชาชนรู้สึกไม่พอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิได้รับการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ สาระสำคัญการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติแต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ (วสันต์ เหลืองประภังค์, สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น, การกำกับดูแลและการตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สถาบันพระปกเกล้า, น. 19-30)

ประสิทธิภาพสามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิด ความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

สำคัญกว่านั้นรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 และพ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการ ส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับท้องถิ่น และระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยให้คำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถของท้องถิ่นแต่ละรูปแบบรวมทั้งกำหนดระบบตรวจ สอบและประเมินผล โดยมีคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องผู้แทนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิมีจำนวนเท่ากันหรือไตรภาคีเป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย นอกจากนี้กำหนดให้กฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นของท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิดการจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐการมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นโดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่นสถานะทางการคลังขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ ส่วนการมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นนั้นโดยประชาชนนั้นรัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้อย่างละเอียด เช่นกัน ในมาตรา 285 ที่ระบุว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด เห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหาร และผู้บริหารท้องถิ่นไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนออกจากตำแหน่งได้ และประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งมีสิทธิเข้าชื่อร้องต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาขอยกญัติท้องถิ่นได้พร้อมกันนี้ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณการใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้อีกทางหนึ่งด้วย ส่วนการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการแต่งตั้งและการให้ข้าราชการและลูกจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งนั้นต้องเป็นไปตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยการบริหารงานบุคคลท้องถิ่นต้องมีมาตรฐานสอดคล้องกันและอาจได้รับการพัฒนาร่วมกันหรือสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ รวมทั้งต้องได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรกลางที่ทำหน้าที่บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นก่อนสำหรับการบริหารงานบุคคลยังต้องมีองค์กรพิทักษ์ระบบคุณธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างระบบคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงานบุคคลด้วยโดยคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่นนั้นต้องประกอบไปด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้แทนข้าราชการส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีจำนวนเท่ากันและเพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมอย่าง

ต่อเนื่องมีและประสิทธิภาพ ยังได้กำหนดให้คณะรัฐมนตรีที่เข้าบริหารราชการแผ่นดินภายหลังการเลือกตั้งทั่วไปเป็นครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญนี้ ให้ดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกฎหมายรายได้ท้องถิ่นกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการส่วนท้องถิ่นและกฎหมายอื่นตามที่หมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี นับแต่วันที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา จะเห็นว่ากรอบกว้างๆ ของรัฐธรรมนูญในเรื่องท้องถิ่นบทบัญญัติไว้ค่อนข้างครอบคลุมในมิติของอำนาจ หน้าที่ และการพัฒนาด้านอื่นๆ ระหว่าง “รัฐบาลกลาง” กับ “รัฐบาลท้องถิ่น” แต่ที่ผ่านมาการทำงานของท้องถิ่นถือว่ามิอุปสรรคอยู่พอสมควร ทั้งด้านกฎหมาย และทัศนคติของผู้มีอำนาจดังนั้นจึงเห็นว่าควรถึงเวลาแล้วที่จะปฏิรูปท้องถิ่นให้มีการพัฒนาไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งปัจจุบันกำลังพัฒนาเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐบาล เพื่อให้การบริการสะดวกและการเข้าถึงการรับบริการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นแต่ในทางปฏิบัติแล้วยังพบว่า การให้บริการกับประชาชนไม่เป็นไปตามมาตรฐานหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังเช่นภารกิจในการพัฒนาทั้งหมด 6 ด้านที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบอยู่ไม่มีคุณภาพตามมาตรฐานชาติจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคมขาดความให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริหารงานตามที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นบริหารโดยประชาชนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการเพื่อประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนมีผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

2. ปัจจัยด้าน บุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาล ตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามบัญญัติรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 และพ.ศ. 2550, พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 , พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496, พระราชบัญญัติว่าด้วยการ ลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยศึกษาการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในชุมชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร จำนวน 7,794 คน กลุ่มตัวอย่าง 380 คนโดยใช้ตารางการคำนวณสำเร็จรูปของ "Taro Yamane"

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ตัวแทนชุมชน,ปราชญ์ ชาวบ้านหมู่บ้านละ1คนรวม 18 คน, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลไผ่รอบ12 คน,คณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลไผ่รอบ 5 คนรวมทั้งสิ้น 55 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการ

ท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามความหมายของงานวิจัยนั้น หมายถึง เทศบาล ตำบล ฝักรอบ อำเภอ โปธิ์ประทับข้าง จังหวัดพิจิตร

การศึกษา หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการเรียนรู้นั้นเกิดกับบุคคล และสังคม ถ้าเราถือว่าคนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้น การเรียนรู้ ก็คือการเรียนรู้ของคนในสังคม

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล ฝักรอบ อำเภอ โปธิ์ประทับข้าง จังหวัดพิจิตรตามทะเบียนราษฎร

การมีส่วนร่วม หมายถึงการเปิดโอกาสให้แสดงทัศนะ และการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อความเป็นอยู่ของตนเองมี 6 ด้านคือ 1)ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2)ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3)ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย 4)ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว 5)ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6)ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงการเปิดโอกาสให้แสดงทัศนะ และการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อความเป็นอยู่ของตนเองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผลักดันสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลตามที่ประกาศหรือกำหนดไว้เพื่อช่วยสร้างเสริมให้ก้าวสู่ความเจริญถูกต้องดังงามได้อย่างมั่นคง

ปราชญ์ชาวบ้าน หมายถึง ผู้ที่มีสติปัญญา มีองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินชีวิตสั่งสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมประกอบกับมีความศรัทธาและความคิดวิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของตนเองจนหลอมรวมเป็นแนวคิด มีการแก้ไขปัญหาที่เป็นลักษณะของตนเองสามารถพัฒนาความรู้ ปรับปรับจนเกิดทักษะ และความชำนาญแล้วนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับยุคเศรษฐกิจพอเพียงและถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้กับชุมชน

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึงโครงสร้างทางกายภาพและโครงสร้างหลักของหน่วยงานสำหรับใช้งานภายในชุมชนหรือให้บริการตามความจำเป็นเพื่อรูปแบบทางเศรษฐกิจ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึงการพัฒนาเพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นปรับปรุงการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคและที่อยู่อาศัย

จัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึงส่งเสริมและพัฒนาสังคมให้มีความเข้มแข็งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนประสานความร่วมมือเพื่อป้องกันปัญหา

ทางสังคมและป้องกันการเกิดภัยพิบัติต่างๆ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว หมายถึงการชักจูงเร่งรัดให้มีการลงทุนที่เกี่ยวกับพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ของตนให้มากที่สุด

การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึงการให้มีทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมสำหรับมนุษย์ได้ใช้สอยพึงพิงในการดำรงชีวิต และการจัดการที่ถูกต้องในด้านการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้ใช้ได้ผลแบบยั่งยืนตลอดไป

ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีค่านิยมและพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความภูมิใจและสืบทอดวัฒนธรรมอันเป็นอัตลักษณ์ของตนเองและชุมชน สามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและพัฒนาที่ยั่งยืน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามแผนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่รอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ไมเคอร์ (Maier, 1955, p. 52 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541 : 10) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Facts) อีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นการแปลความหมายซ้อนขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

เว็บสเตอร์ (Webster, 1967, p. 385 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541 : 11) ได้สรุปความหมาย ของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น คือความเชื่อที่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่ามันจะจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

กอลส์นิก (Kolesnink, 1970, p. 320 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541 : 11) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าความคิดเห็นนี้ย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติด้วย

โครงการและการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดี คือ ช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้เกิดการต่อต้านขึ้น ถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบทั้งการฝึกหัดทำงานด้วย

การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็น สามารถวัดความคิดเห็นของบุคคลได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันทั่วไป คือ การใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นนั้นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะความคิดเห็นจะออกมาเป็นลักษณะเช่นไร และจะได้ทำตามความคิดเห็นเหล่านั้นได้

วิเชียร เกตุสิงห์ (2530, : 94) การใช้แบบสอบถามสำหรับการวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามความคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับในความเป็นทางปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสช (Negative)

จากนิยาม ความหมาย และความสำคัญของความคิดเห็นดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติและค่านิยมโดยเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคลหรือสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวจะแสดงออกมทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกโดยการพูด การเขียน การสำรวจ ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้นเพื่อลดขนาดจำนวนข้าราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาดและเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ การปฏิรูประบบราชการลักษณะที่นิยมเรียกว่า "การจัดการภาครัฐแนวใหม่" (New Public Management : NPM) หรือเรียกว่า การจัดการนิยม (Managerialism) หรือ การบริหารภาครัฐระบบตลาด (Market-Based Public Administration) หรือรัฐบาลผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Government) (เรื่องวิทย์เกษสุวรรณ, 2545 : 9) คำว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ การบริหารภาครัฐแนวใหม่ ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุม ทฤษฎี แนวคิด และเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลายจนนำไปสู่

ความสับสนในการจำกัดความและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ใกรักดี การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้น การปฏิรูป การบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่เป็นตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังเช่นในอดีต โดยมีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญคือการเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบาย การมุ่งเน้นผลงาน และประสิทธิภาพ การมุ่งปรับโครงสร้างในระบบราชการที่มีความทะอะทะและใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก การปรับระบบการบริหารจัดการที่วางอยู่บนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขันการตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ และสุดท้ายได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการใช้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ

ในช่วงทศวรรษที่ 1980 จนถึงปัจจุบัน ผู้นำประเทศต่าง ๆ เริ่มไม่พอใจกับระบบราชการที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการท้าทายของกระแสโลกาภิวัตน์ ได้ประกอบกับการเผชิญกับภาวะวิกฤตการคลัง เมื่อระบบราชการต้องเผชิญกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ภาครัฐประเทศต่าง ๆ ต้องหันมาพิจารณาตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ทั้งภายในและภายนอก การตอบสนองของภาครัฐที่มีต่อแรงกดดันเหล่านี้ ทำให้การบริหารภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยมีการนำกลไกตลาดมาใช้กับภาครัฐ โดยการทำให้รัฐเป็นระบบตลาดซึ่งเป็นการนำเทคนิคกลยุทธ์แบบเอกชนมาใช้ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ของภาครัฐกับเอกชนเปลี่ยนแปลงไป รัฐกลายเป็นผู้ประกอบการที่ผลิตและบริการสาธารณะให้ประชาชนในฐานะลูกค้า ประกอบกับรัฐเองก็เผชิญหน้ากับวิกฤตทางการคลัง รัฐจึงต้องลดภาระงบประมาณค่าใช้จ่ายลง ขณะเดียวกันภาคธุรกิจเอกชนเองก็เสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะมากขึ้น ด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้เองที่ส่งผลให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการภาครัฐมากขึ้นรวมถึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการขึ้นไม่ว่าจะด้วยวิธีการปรับระบบและการใช้วิธีทางธุรกิจกับภาครัฐ

ในการประชุมของ The Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) ที่ประกอบไปด้วยผู้แทนกว่า 50 ประเทศ เมื่อปี 1994 ได้สรุปว่าองค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2541 : 45-46)

- 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2) การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- 3) การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรในระดับบุคคล
- 4) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

แบบเดิม ที่มีลักษณะเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชา การทำงานตามกฎระเบียบและระบบงาน ซึ่งมีมักก่อให้เกิดความขัดแย้งในประเด็นต่างๆ ระหว่างกัน เช่น ข้าราชการมีเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกับองค์กรทำให้เกิดข้อพิพาทที่ต้องแสวงหาแนวทางการแก้ไข

10) องค์กรกลางบริหารงานบุคคลกระจายอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ มีอำนาจและหน้าที่การบริหารงานบุคคลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิมที่องค์กรกลางบริหารและสงวนอำนาจและหน้าที่งานด้านการบริหารบุคคล เพื่อดำเนินการเองเป็นส่วนใหญ่

จากแนวคิดและอุดมการณ์ของการบริหารการเมืองยุคใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของรัฐธรรมนูญ ปี 2550 มุ่งที่จะให้ประชาชนได้รับการบริหารจัดการที่ดี ของผู้มีอำนาจทางการเมือง ต้องทำทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขถึงประชาชนโดยตรงและมีคุณภาพ นี่ถือเป็นหัวใจของการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่จัดระบบงานเพื่อสาธารณะให้เป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2545 : 137) ความหมายของคำว่าบริการต่างกัน อาทิการบริการคือการทำให้อีกคนหนึ่งพอใจ การบริการคือการทำให้อีกคนหนึ่งชอบ การบริการคือการทำให้อีกคนหนึ่งได้รับในสิ่งที่ต้องการ การบริการคือการทำผู้ให้ประทับใจเป็นต้น สามารถสรุปรวมความไว้ว่าการบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สูตรสำเร็จในการบริการประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- 1) รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
- 2) รอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
- 3) รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจได้
- 4) เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ

การต้อนรับและการเอาใจเพื่อธุรกิจเป็นเลิศ จะกระทำได้ดีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่นำศาสตร์ไปประยุกต์ใช้อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องยอมรับตนเองและผู้อื่น พร้อมทั้งจะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองในทักษะด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศนำความสำเร็จและความเจริญเติบโตก้าวหน้ามาสู่องค์กรของตนได้ในที่สุด (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6 – 8) ได้ให้ความหมายว่า “การบริการคือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการคือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตผล

ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งประเทืองที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา” และ “บริการคือสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะมีการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น” (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า บริการ (Service) คือ การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26 – 28) กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการ มีสาระสำคัญดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On Time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ดีต้องผูกใจคน (Human Touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อบetweenบุคคลลงมายังมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันทีทั้งที่ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
4. สร้างความประทับใจในการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้ของดีมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามคำสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมาเร็วก็ยินดีต้อนรับ ผู้ใช้บริการมาช้าใกล้เวลาปิดที่ทำการก็ต้องดูแล

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องมีวิธีการทำงานด้วยความว่องไวมองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้ใช้บริการ เวลาผู้รับบริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้ถูกต้องแม่นยำ

14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีกิจกรรมยามทึ่ดงาม และมีวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 11,12)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 143) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจสัมผัส เห็น รู้สึก ได้ยินหรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการจึงอยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณา พนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการซึ่งจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้เคียง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกจากการให้บริการ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันแยกไม่ได้เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การบริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการบริการให้รวดเร็ว เช่น การจัดลำดับก่อน - หลังของการมารับบริการ ระบบคิว การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ ขยายเครือข่าย เป็นต้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการให้บริการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดีตามที่โฆษณาไว้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาทันทีคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ทำให้ผู้บริหารกิจการให้บริการต้องพยายามเอาชนะ ในการวางแผนผลิตภัณฑ์การตั้งราคาและการส่งเสริมบริการ เขาอาจพยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่าง (Idle Capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้บริการนั้นให้เป็นประโยชน์ได้ (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 11)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543 : 6 – 7) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการและการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วให้แก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อภัยปราศจากอันตรายความเสี่ยงตลอดจนถึงปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) จะต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า เป็นทัศนคติหรือมุมมองของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังจากได้ใช้บริการแล้ว โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังก่อนใช้บริการ หากการให้บริการอยู่ในระดับที่ลูกค้าสามารถยอมรับได้หรือที่เรียกว่าระดับ Zone of Tolerance ลูกค้าก็พึงพอใจในการบริการ แต่ระดับ Zone of Tolerance แตกต่างกันไปตามแต่ใจลูกค้าแต่ละคน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่ธุรกิจจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกรายได้ในเวลาเดียวกัน และยังยากไปอีกหากจะต้องการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกคน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ต้องใช้พนักงานเป็นหลัก ซึ่งจิตสำนึกของพนักงานแต่ละคนในเรื่องการให้บริการย่อมแตกต่างกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริการที่ต้องสร้างทัศนคติที่ถูกต้องในการบริการให้แก่พนักงาน และผู้บริหารจะต้องทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า (ปิยะวุฒิ เครือจันทร์, 2551 : 27)

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173-174) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่าการบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า ฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่คุณภาพวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามต้องพิจารณา โดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งเพียงแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้า และฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลายๆ ฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรวัดถือหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย (ปิยะวุฒิ เครือจันทร์, 2551 : 27)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพมีองค์ประกอบหลายอย่างที่ผู้ให้บริการควรมี คือ จะต้องให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน มีความเหมาะสมด้านเวลาและสถานที่ บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจและเป็นธรรม บริการด้วยไมตรีจิตปราศจากอคติ ใช้ภาษาที่เหมาะสม ให้เกียรติผู้รับ บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสุขุม อดทนอดกลั้น มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการให้บริการ

ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้าอยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 432)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ การบริการต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่า บริการโดยทั่วไปไม่มีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่มีตัวตนไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัดเป็นต้น แต่ถ้ามุมมองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน ซึ่งอาจ จะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักรของโรงแรม หรือที่นั่งบนเครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

แนวความคิดการให้บริการครบวงจร

เป็นการมองปัญหาในการในการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น และมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้แก่ประชาชนซึ่งอยู่ในข่ายที่สมควรที่จะได้รับบริการให้ทั่วถึงในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ทั้งนี้โดยเน้นที่ความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปหลักการของการให้บริการแบบครบวงจรเป็นหลัก ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย มีลักษณะดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวินัยปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจดำเนินการได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ ก้าวทันทันสมัย

2.2 ให้มีการมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 พัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการ

3. ให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การให้บริการให้เสร็จสิ้นในการติดต่อเพียง 1-2 ครั้งตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับหรือในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการสมควรจะได้รับการบริการไปในครั้งเดียวกันด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงจะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย การตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกโดยประชาชน

6. ความสุภาพอ่อนน้อม คือ การปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เพื่อให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการจะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกันตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 จะต้องให้เป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

7.2 จะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11 – 14) ได้เสนอหลักการบริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกรวมๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

2. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่มองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

3. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือป้องกันตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อกับราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

4. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่ากาารให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าในระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะสามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมก่อนที่จะให้บริการ และการนำไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่ออาจนำน้ำไปแจกจ่ายในหมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาควรรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ครบวงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง

10. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

11. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตรา ที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ (วรวรรณ กิจดิษฐ์พันธ์. 2553 : 19-21)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เน้นการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นที่ตัวผู้ให้บริการทำหน้าที่บริการด้วยจิตสำนึกในหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว เสมอภาค ไม่มากชั้นตอน

หลักการการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งประกอบด้วย

1. จิตบริการ

- 1) เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
- 2) การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
- 3) การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
- 4) การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2. หลักการรับฟังด้วยใจ

- 1) เปิดใจที่จะรับฟัง
- 2) ให้เกียรติผู้พูด
- 3) ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
- 4) ฟังอย่างมีสติ
- 5) ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
- 6) ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจ
- 7) ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณผู้พูดต้องการสื่อสาร
- 8) ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง
- 9) รับฟังโดยไม่ตัดตอนการสื่อสาร
- 10) มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

3. หลักการสื่อความด้วยใจ

- 1) เปิดใจที่จะสื่อความ
- 2) ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
- 3) คิดก่อนพูดเสมอ
- 4) ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
- 5) มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
- 6) ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
- 7) สื่อความข้อมูลที่แท้จริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็น

มิตรและเป็นกันเอง

- 8) สื่อความโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลาเราก็ต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่
 - 1.1 ร่างกายสะอาด
 - 1.2 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ

1.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส

1.4 กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

2. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

2.1 กระตือรือร้น

2.2 รอบรู้

2.3 เต็มใจและจริงใจ

2.4 ความจำดี

2.5 มีปฏิภาณไหวพริบ

2.6 มีความรับผิดชอบ

2.7 มีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจานั้นเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- 1) พูจจาไพเราะอ่อนหวาน
- 2) รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- 3) ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- 4) ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- 5) พุคชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- 6) หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- 7) รู้จักหักทหายผู้อื่นก่อน
- 8) อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- 1) ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- 2) อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- 3) จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- 4) ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- 5) อย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจ สุกยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

1) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

2) ให้บริการผู้อื่นประจักษ์คนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

3) สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจ การแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว คุณฉัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

หลักในการให้บริการ

1) การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

2) คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

3) การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

4) การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5) การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกันผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการ ก็คือความพึงพอใจและความประทับใจดังที่กล่าวแล้วว่าผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ดังนี้

1) ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นสมมุติฐานที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

2) รอยยิ้มพิมพ์ใจยอมอดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่ารอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด มันแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

3) ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอดใจในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

4) เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้นไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีส่วนที่ตีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึง

8) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

9) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2) กล่าวคำทักทายโดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ ตามด้วยชื่อหน่วยงาน, ชื่อผู้รับโทรศัพท์, รับสายครับ/ค่ะ”

3) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

หัวใจการบริการ

คำว่าหัวใจบริการหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ติดต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1) ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2) ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3) การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยมีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4) การยิ้มแย้มแจ่มใส คือหน้าตาบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรี

จิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5) การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือ ทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้อง มาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการเขา มุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับ บริการเกิดความพึงพอใจ

7) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีก ทางหนึ่ง เช่น Website

8) การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

การสร้างหัวใจนักบริการ

- S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
- E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
- R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
- V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
- I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร)
- C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
- E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศต่าง ๆ ซึ่งมีการปกครองในรูปแบบ รัฐเดี่ยวและการศึกษาถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ต่างๆ ของราชการบริหารแต่ละระดับแล้ว และการศึกษาถึงหลักเกณฑ์การแบ่งการบริการสาธารณะ ระหว่างรัฐกับท้องถิ่น พบว่าแนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการ สาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่

การวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ 2. เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy operation units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็นประชากรของหลาย ๆ ตำบล หรือหลาย ๆ อำเภอ ประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานก็ได้

หลักการกำหนดหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะสามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึงกิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้นผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

2. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลบซับซ้อนเป็นกิจกรรมที่ไม่สลบซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสานและฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือน ๆ กัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ

2.2 หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

2.3 หน้าที่ในการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

2.4 หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ความหมายของการบริการสาธารณะหมายถึงการที่หน่วยงานของรัฐให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อสาธารณะหรือประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่รัฐจะต้องดูแลในฐานะพลเมืองของรัฐ

ประเภทของการให้บริการสาธารณะ

1. การบริการของรัฐที่ให้กับประชาชนโดยตรง (Direct Service) เป็นหน่วยบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อให้หรือแก้ปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น การคมนาคมขนส่งโครงสร้างพื้นฐาน
2. การบริการของรัฐที่ให้กับประชาชนโดยอ้อม (Counter Service) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดทำขึ้นเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองหรือประชาชนที่สนใจเช่น การให้บริการเชิงวิชาการ

รูปแบบการให้บริการสาธารณะ

1. การให้บริการ ณ จุดบริการ (Counter Service) เช่น งานทะเบียน งานข้าราชการ
2. การให้บริการสาธารณะเชื่อมต่อ (Service Link) เช่น บริการ 1669 191 1133
3. การให้บริการสาธารณะนอกสำนักงาน (Mobile Service) เช่น โครงการภาษีสัญจร
4. บริการสาธารณะจุดถาวร (Walk-in) เช่น โรงพยาบาล ศาล เป็นต้น

ชนิดของงานบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

1. การแบ่งชนิดของการบริการสาธารณะตามวิธีการให้บริการ
 - 1.1. การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สถิติ เป็นต้น
 - 1.2. การบริการรับเรื่องขออนุมัติ เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ เป็นต้น
 - 1.3. งานบริการให้คำปรึกษา เช่น ปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น
2. การแบ่งชนิดของงานบริการสาธารณะตามลักษณะของงานบริการ
 - 2.1. งานบริการเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิตของคน เช่น การเกิด การตาย การรักษาโรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น
 - 2.2. งานบริการตามลักษณะประชากร (Demographic Attributes) เช่น งานบริการประชาชนทั่วไปกับนักท่องเที่ยว เป็นต้น
 - 2.3. งานบริการทั่วไป (General Subject) เช่น บริการด้านธุรกิจ การศึกษา การท่องเที่ยว เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เนื่องรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติไว้คือ “ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นและมีการจัดตั้งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กทจ.) โดยคณะกรรมการดังกล่าวได้มีการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการลดบทบาทของรัฐส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นและเพิ่มบทบาทให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทนในภาระที่งานส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน การดูแลความสงบเรียบร้อย การพัฒนาและการบริการสาธารณะ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม จัดบริการสาธารณะ การพัฒนาจัดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการดังกล่าวข้างต้น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

ความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลงนอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ประโยชน์ที่ประชาชนได้จากการกระจายอำนาจ

1. ได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มาตรฐานและสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะได้อย่างเป็นธรรม
2. มีบทบาทในการตัดสินใจ กำกับดูแล ตรวจสอบ สนับสนุนกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่
3. มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การเลือกตั้ง การเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น การถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น

เป้าหมายในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารบุคคลและการเงินการคลังของตนเอง
2. เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ มีการปรับปรุงระบบภาษี การขยายฐานภาษีซึ่งสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. มีอำนาจที่สัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะและบุคลากรที่เพิ่มขึ้นด้วย
4. ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เข้ามาสมัครรับเลือกตั้ง ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

บทบาทท้องถิ่นกับการบริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในพื้นที่นั้นๆ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต จนอาจพูดได้ว่าท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคนซึ่งการบริการสาธารณะของท้องถิ่นประกอบด้วย 6 ด้าน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพควรจะให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องลงพื้นที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนช่วยเหลือให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ยุคปัจจุบันท้องถิ่นทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ใช้อำนาจ ใช้อิทธิพล ก็ไม่สามารถที่จะอยู่ได้ยืนยาวเพราะประชาชนจะทำการตรวจสอบอย่างเต็มที่ ผู้นำท้องถิ่นจะต้องทำงาน ขยันและมี

สิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

หลักการปกครองท้องถิ่นมีดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์กรนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์กรหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และ หน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจำหน่าย การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดย สามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไปหลักการปกครองประเทศนิยมแบ่งเป็น 3 หลัก คือ หลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization), หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration), หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

1. หลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization) หมายถึง หลักการจัดวางระเบียบ บริหารราชการแผ่นดินโดยรวมอำนาจในการปกครองไว้ให้แก่การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือทบวงการเมืองต่าง ๆ ของรัฐและมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการ บริหารราชการส่วนกลางโดยให้ขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาซึ่งดำเนินการปกครอง ตลอดทั่วทั้งอาณาเขตของประเทศ

2. หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) หมายถึง หลักการที่การ บริหารราชการส่วนกลางได้จัดแบ่งอำนาจวินิจฉัยสั่งการบางส่วนไปให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาค โดยให้มีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ตลอดจนเริ่มได้ในกรอบแห่งนโยบาย ของรัฐบาลที่ได้วางไว้

3. หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หมายถึง หลักการที่รัฐมอบ อำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการ ส่วนกลางให้จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจให้ทั้ง ในด้านการเมืองและการบริหาร เป็นเรื่องของท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุม การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้

สำนักที่สาม การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบบประชาธิปไตย เพราะมันช่วยให้คนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข ซึ่งงานเช่นนี้ไม่อาจให้รัฐบาลกลางทำ จอห์น สจิว มิลล์ (John Stuart Mill) ให้ความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการศึกษาทางการเมือง และเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ของประชาธิปไตยในทัศนะของแพนเทอร์-บรีก (Panter Brick) การปกครองท้องถิ่นเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับประชาธิปไตยระดับชาติ (a necessary condition of national democracy) เพราะมันเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ออกความเห็น (creating a democratic climate of opinion) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของเขาเอง (Panter-Brick อ้างใน ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2540)

สำหรับแนวคิดการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นหรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขตเป็นการโอนกิจการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือการปกครองจากส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศรับผิดชอบจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควรนั้นเริ่มจากต่างประเทศเช่นประเทศฝรั่งเศส ญี่ปุ่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา รัสเซีย จีนซึ่งประเทศไทยได้มีแนวคิดการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในสมัยรัชกาลที่ 5 ชื่อนครตูลิตธานีเป็นการสร้างเมืองต้นแบบการกระจายอำนาจแต่ยังไม่สำเร็จเพราะเกิดภาวะสงครามโลกทำให้ต้องหยุดไว้ก่อนและอีกครั้งได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลมหาดไทยในจังหวัดสมุทรสาครในปีพ.ศ. 2496 ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลได้ให้ความสำคัญของการปกครองแบบกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอีกครั้งซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ซึ่งบัญญัติไว้ในหมวด 9 ตามมาตรา 282 ถึง มาตรา 290 และรัฐธรรมนูญปีพ.ศ. 2550 เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ มีอำนาจการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง

การการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่

หรือไม่ดำเนินการก็ได้ ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นได้รับการบริการ สาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อม ความสามารถและแผนการปฏิบัติงานของแต่ละ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ สาธารณะ มาตรา 16 และมาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครไว้ โดยกำหนด ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียด ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนด ขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผล บังคับใช้ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น การมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระ และการกำหนด นโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล ของรัฐบาลเท่าที่จำเป็น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ
2. มีพื้นที่และระดับระดับ (Area and Level) พื้นที่ ประชากร รายได้
3. การกระจายอำนาจหน้าที่ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาลกลาง
4. การเลือกผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติเลือกโดยตรงจากประชาชน
5. มีอิสระในการบริหารงานในขอบเขต
6. มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด
7. ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน วัสดุบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ใน การ ดำเนินการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1. ก่อให้เกิดการกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
2. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้นำต่อประชาชน

3. การกระจายอำนาจมากขึ้นท้องถิ่นเข้มแข็ง
4. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ
5. เป็นการสร้างประชาธิปไตยหรือพัฒนาการเมืองที่มั่นคง
6. ประชาชนเกิดความผูกพันใส่ใจการเมืองเพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อประโยชน์ของประชาชน

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 6 ด้านดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์กรต่างๆ ที่จะประสบความสำเร็จที่ได้ดังที่ตั้งเป้าหมายไว้สิ่งสำคัญก็คือผู้ที่กำหนดนโยบายในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการบริหารองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนเกิดความอยู่ดีมีสุขและได้รับการบริการสมกับที่เขาได้เลือกมาแล้วมอบหมายหน้าที่ให้เป็นผู้บริหารเงินภาษีของประชาชนก็คือผู้นำองค์กร

รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญปีพุทธศักราช 2540 และ 2550 ได้ให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิร่วมกันในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวด้วย

1. ทิศทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น
 3. การลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น
 4. การออกเสียงประชามติ
 5. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สำคัญในปัจจุบัน
- 5.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารปีพ.ศ.2540

5.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.

2548

นับตั้งแต่มีการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมามีปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญปีพ.ศ. 2540 และ ปีพ.ศ. 2550 ซึ่งการบริหารงานเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวมส่งผลให้มีการทุจริตทุกระดับและทุกรูปแบบในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่หลายทางซึ่งกฎหมายได้บัญญัติไว้ให้ประชาชนตลอดจนองค์กรอิสระต่าง ๆ ตรวจสอบเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเกิดความโปร่งใสพร้อมทั้งให้บริการกับประชาชนสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อให้เป็นไปการกระจายอำนาจให้กับประชาชนปกครองโดยประชาชนและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นให้อยู่ดีมีสุขอย่างแท้จริงต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

แผนกำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทาง

แผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบรางวัล เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ ให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยยึดหลัก การมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

1. ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ.2544-2547)

ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ.2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจ ตามกรอบของกฎหมาย ว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นช่วงของการปรับปรุง ระบบการบริหารงานภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริการส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการรับรอง การถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ในช่วงที่ 2 (พ.ศ.2548-2553)

หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุดลง จนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่เหลือ (พ.ศ.2548-2553) ตามกรอบของกฎหมาย ว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่าน มีการปรับบทบาท ของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม (ภาคประชาชน) ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน ในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับราชการบริหารส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ.2554 เป็นต้นไป)

ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ.2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล และการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุน การดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการ และการคลังท้องถิ่น ที่พึ่งตนเอง และเป็นอิสระมากขึ้น ผู้บริหารและสภาท้องถิ่น จะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค จะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะ มาเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่าที่จำเป็น ภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน และการปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการ และสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง

2. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และการบริหารราชการส่วนภูมิภาครัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาท และภารกิจของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่น เข้าดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รับผิดชอบในภาคกิจมหภาค และภารกิจที่เกินกว่าขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะดำเนินการได้ โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น ให้การสนับสนุน ส่งเสริมด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

3. ด้านประสิทธิภาพการบริหารของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐต้องกระจายอำนาจให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น หรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และติดตามตรวจสอบ

วัตถุประสงค์ของแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยกำหนดกรอบทิศทาง และแนวทางการกระจายอำนาจที่ชัดเจน มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น ตลอดจนกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการ

เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ให้มีการถ่ายโอนภารกิจ ในการจัดบริการสาธารณะของรัฐ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใน 4 ปี หากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด ที่ไม่สามารถรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี

2. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่น ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในปี 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้รัฐบาล และในปี 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้รัฐบาล

3. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุน ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามความต้องการ และความจำเป็น

4. จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากร จากหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

5. ปรับปรุงกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจ และหน้าที่

6. การส่งเสริมประสิทธิภาพท้องถิ่นเป็นบทบาทของราชการส่วนภูมิภาคในช่วงเปลี่ยนผ่าน ซึ่งจะต้องสร้างความเข้มข้นในการส่งเสริมขีดความสามารถของท้องถิ่นให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะในอนาคต

ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนฯ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 นั้น จะเห็นได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าเดิม และในมาตรา 30 กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลตั้งนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมั่น ต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

บริบททั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษา เทศบาลตำบลไผ่รอบ

บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่รอบ

เทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร วิสัยทัศน์ (Vision)

“ ส่งเสริมความดี คนมีความสุข ทุกชุมชนอายุ ” สำนักงานตั้งอยู่ที่ 89 หมู่ที่ 4 ตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ห่างจากอำเภอโพธิ์ประทับช้าง 13 กิโลเมตร มีอาณาเขตทิศเหนือติดกับเทศบาลตำบลเนินปอทิศตะวันออกติดกับตำบลวังจิกทิศใต้ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง ทิศตะวันตกติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีเนื้อที่ประมาณ 79 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่เป็นที่ลุ่มและที่ดอน มีลำคลองไผ่รอบพาดผ่านตลอดแนวทั้งตำบล มี 18 หมู่บ้านที่รับผิดชอบในเขตเทศบาล มีประชากรทั้งหมด 7,794 คน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 ศูนย์ มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาจำนวน 4 โรงเรียน มีโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาจำนวน 3 แห่งมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลจำนวน 3 แห่ง การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา รับจ้างทั่วไป ค้าขายและประกอบอาชีพอื่น ๆ

เทศบาลตำบลไผ่รอบฯ มีสภาฝ่ายนิติบัญญัติจำนวน 12 คน ฝ่ายบริหารจำนวน 5 คน พนักงานราชการจำนวน 19 คน พนักงานจ้างจำนวน 20 คน ระดับการศึกษามัธยมศึกษา 3 คน

ระดับปริญญาตรี 30 คน ระดับปริญญาโท 5 คน รายได้ของเทศบาลตำบลไผ่รอบประจำปี
งบประมาณจำนวน 23,016,000. บาท

ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 1 การอนุรักษ์ฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมอย่าง คุ่มค่าและยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวาง จัดทำและใช้ผัง
เมือง เป็นตัวชี้้นำในการ พัฒนาพื้นที่ จังหวัดพิจิตร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันการเกษตรและสินค้าข้าว

แนวทางการพัฒนาที่ 1 สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเกษตร

แนวทางการพัฒนาที่ 2 ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม แหล่ง
น้ำ ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

**ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านแก้ปัญหาและมุ่งพัฒนาสังคมตามแนวทาง
เศรษฐกิจพอเพียง**

แนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริมการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของ
ชุมชนตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางการพัฒนาที่ 2 การส่งเสริมการฝึกอบรมการประกอบอาชีพ

แนวทางการพัฒนาที่ 3 การส่งเสริมและผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่ง
ผลิตภัณฑ์ (OTOP)

แนวทางการพัฒนาที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนกองทุนทางเศรษฐกิจและกลุ่ม
อาชีพของชุมชนให้ เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาที่ 5 การสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครอง
สิทธิ เยาวชน คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ยากจนและผู้สูงอายุ และสตรี

แนวทางการพัฒนาที่ 6 การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ

แนวทางการพัฒนาที่ 7 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาทุกประเภทให้มี
คุณภาพ

แนวทางการพัฒนาที่ 8 ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม
ของท้องถิ่น โดยสร้างจิตสำนึก และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 9 ส่งเสริมให้ประชาชนบริโภคอาหารปลอดภัย เล่น
กีฬา ออกกำลังกายและจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายพักผ่อนใจอย่างทั่วถึง

แนวทางการพัฒนาที่ 10 ส่งเสริมด้านสาธารณสุขเพื่อการมีสุขภาพ
อนามัย คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

แนวทางการพัฒนาที่ 11 ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหา
เสพติด

แนวทางการพัฒนาที่ 12 ส่งเสริมและสนับสนุนความสงบเรียบร้อยและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แนวทางการพัฒนาที่ 13 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

แนวทางการพัฒนาที่ 14 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชา
สังคม

แนวทางการพัฒนาที่ 15 การพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครอง ส่วน
ท้องถิ่นภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์การและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนาที่ 1 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของ
ประชาชน

จึงกล่าวสรุปได้ว่า ในประเด็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัด
พิจิตร เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
ภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับ
การบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามแผนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 รวมถึงบริบททั่วไป
ของเทศบาลตำบลไผ่รอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้กระบวนการของการศึกษา
ค้นคว้าวิจัยนิพนธ์เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และตลอดจนสะท้อนให้เห็นมุมมอง และความ
คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบล
ไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ เพื่อให้การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับ
ช้าง จังหวัดพิจิตร สามารถขับเคลื่อนไปในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่าง
แท้จริง และกระบวนการดังกล่าวสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชนและสามารถ
ตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลเกิดความโปร่งใสพร้อมทั้งให้บริการกับประชาชนดังเช่น
เจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2540 และปี พ.ศ. 2550 การกระจายอำนาจสู่
ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้อยู่ดีมีสุขต่อไป

ยวติ พ่วงรอด (2557) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทของผู้นำท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมบทบาทผู้นำท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน กรณีศึกษานายกองก้องการบริหารส่วนตำบลบึงกอก อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากวิธีการสัมภาษณ์แบบสุ่มจำนวน 30 คน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วสรุปผลเป็นความเรียง ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทของผู้นำท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน กรณีศึกษานายกองก้องการบริหารส่วนตำบลบึงกอก อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบทบาทของผู้นำท้องถิ่น รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสำคัญของกิจกรรมสาธารณะต่อชุมชน และด้านคุณลักษณะของผู้นำชุมชนที่ดี

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่น ในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่น ในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน ส่วนระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่น ในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน

3. แนวทางการส่งเสริมบทบาทผู้นำท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน กรณีศึกษานายกองก้องการบริหารส่วนตำบลบึงกอก อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลกคือ ควรมีการพัฒนาศักยภาพของผู้นำอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริหารงาน ที่จะนำไปสู่การครองตน ครองคน ครองงานได้อย่างเหมาะสม ที่สำคัญคือการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มุ่งมั่น ทุ่มเท อดทน เสียสละ เพื่อให้เกิดกระบวนการที่ว่า "ผู้นำรุ่นใหม่" จะต้องกล้าคิด กล้าทำ กล้านำ และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งสู่ผลที่ตั้งไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

นฤมล ศิริศักดิ์ไพบูลย์ (2557) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา

อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านการสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับโอกาสทางสังคมที่เสมอภาคและทั่วถึง และด้านการจัดให้มีบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของชุมชน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ การศึกษา ความเพียงพอของค่าใช้จ่าย มีผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา ส่วน เพศ สถานภาพสมรส การประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

3. ความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะในบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีดังนี้ คือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพหลัก และอาชีพเสริม เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้ประชาชนเลี้ยงครอบครัวอย่างยั่งยืน รวมถึงมีการส่งเสริมฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ทักษะความรู้ ความสามารถ เพื่อประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขอย่างแท้จริง

ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าได้จัดทำขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ที่ได้ข้อมูลจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นเพื่อรวบรวมสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ การนำไปปฏิบัติของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการชี้แจงถึงโครงการพัฒนาในแต่ละปี นอกจากนี้มีการประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกปี และได้นำผลการประเมินงานเสนอต่อสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และติดประกาศผลการประเมินให้ประชาชนทราบทุกปี 2) การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านเก่าไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่โดยบริการสาธารณะที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ บริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน แต่บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าได้จัดทำมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ บริการสาธารณะด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงาน และสร้างรายได้โดยมีมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

3) การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่ามีปัญหาดังนี้

3.1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบและขาดการเอาใจใส่ในการจัดทำบริการสาธารณะ

3.2) การขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ 3.3) ปัญหาที่เกิดจากคนนอกพื้นที่หรือกลุ่มประชากรแฝง

3.4) ปัญหาการขาดความมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนคือ 1) ต้องมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้นและสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น 2) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรยาม จุดตรวจและป้อมตำรวจในพื้นที่ให้มากขึ้นรวมทั้งติดตั้งระบบไฟฟ้าตามถนนให้มากขึ้นในพื้นที่เสี่ยงภัย 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สม่ำเสมอมากขึ้นกว่าเดิม

พงศ์สกลิต คำมูล (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อที่จะสามารถตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับชุมชนของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงานของการจัดทำบริการสาธารณะแม้ว่าขั้นตอนในการตัดสินใจและการประเมินผลอยู่ในระดับที่น้อยก็ตาม โดยครอบคลุมถึงกระบวนการตรวจสอบการจัดทำบริการสาธารณะผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้แก่ ความจำเป็นและความต้องการพื้นฐานในด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการและปัจจัยด้านสังคมและเศรษฐกิจถ้าประชาชนได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในการจัดทำบริการสาธารณะจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

3. ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองเกาะสมุยที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการยังไม่เพียงพอ การประสานงานระหว่าง

เจ้าหน้าที่และชุมชน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจมีอย่างต่อเนื่อง ปัญหาจากประชากรนอกพื้นที่ และความต่อเนื่องของการมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละชุมชน

4. ความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุยมีความพร้อมด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ สามารถจัดทำได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุยคือ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะทั้งเรื่องจำนวนและคุณภาพ 2) มุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินการบริการสาธารณะสู่สาธารณะชน 3) นำศักยภาพที่มีในทุกภาคส่วนมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ 4) กระบวนการและกลไกที่สำคัญทางด้านการเมืองการบริหารจะเป็นตัวช่วยเชื่อมโยงและประสานความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการเข้ามามีส่วนร่วม 5) ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ เช่น การบริหารจัดการงบประมาณท้องถิ่น การทุจริตคอร์รัปชันในการบริหารงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

คุณลักษณะส่วนบุคคล
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้



ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 6 ด้าน
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยมีวิธีดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในชุมชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร จำนวน 7,794 คน กลุ่มตัวอย่าง 380 คน เพื่อสะดวกในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บ 400 คน

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ตัวแทนชุมชน,ปราชญ์ชาวบ้านหมู่บ้านละ 1 คน จำนวน 18 คน, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลไผ่รอบ 12 คน, คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลไผ่รอบ 5 คนรวมทั้งสิ้น 55 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม
e² = ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม ร้อยละ 5
N = ขนาดจำนวนประชากร
n = $\frac{7,794}{1 + 7,794 (0.05)^2}$
= 380

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

หมู่ที่	เทศบาลตำบลไผ่รอบ	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง	หมายเหตุ
1	บ้านโคโพธิ์	338	17	
2	บ้านโรงวัว	331	17	
3	บ้านหนองหลวง	664	34	
4	บ้านเนินตาล	451	23	
5	บ้านเนินยาง	407	21	
6	บ้านสระประทุม	481	25	
7	บ้านหนองคล้า	401	20	
8	บ้านคลองยาง	593	30	
9	บ้านไผ่รอบ	533	27	
10	บ้านหนองนาร้าง	453	23	
11	บ้านเกาะแก้ว	469	24	
12	บ้านหนองหัวปลวก	373	19	
13	บ้านหนองไม้แดง	441	23	
14	บ้านม่วงเต่า	404	21	
15	บ้านสามปลัก	388	20	
16	บ้านหนองบัว	535	28	
17	บ้านเนินตะคร้อ	345	18	
18	บ้านหนองแก้วเจริญ ทรัพย์	187	10	
รวม 18 หมู่	รวมประชากรทั้งหมด	7,794	400	

ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร มีนาคม พ.ศ 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี จากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบลไผ่รอบ) โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไผ่รอบอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 6 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมมาก
- 3 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่จะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ดังนี้ คือ

1 ศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี จากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือ

2.วิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมแนวทางความต้องการมีส่วนร่วมความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยและนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

4. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วไปหาคุณภาพด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องและสมบูรณ์ของเครื่องมือ โดยนำเครื่องมือฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. ดร.วงศกร เจียมเผ่า ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2. ผศ.ดร.พัฒนพันธ์ เขตต์กัน อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3. ดร.จิรัฏฐ์ สันติวงษ์สกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

5. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

5.1 เครื่องมือที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมีการให้เกณฑ์การพิจารณาคะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

+ 1 หมายถึง แน่ใจข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา 0 หมายถึง ไม่แน่ใจข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา

- 1 หมายถึง แน่ใจข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

5.2 นำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of ItemObjective congruence) (เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย, 2545.หน้า 180-182)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

* ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่า IOC ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98

5.3 ปรับปรุงเครื่องมือให้สมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990:204) แล้วนำมาทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในชุมชนตำบลไผ่รอบ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในจำนวน 30 คนขึ้นไป หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 0.98 ซึ่งแสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้ (ตารางการหาค่า Reliability ปรากฏในภาคผนวก)

สำหรับสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

N แทน จำนวนข้อความของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแต่ละคน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้ แบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้แบบสอบถาม ผู้ศึกษามีวิธีการดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยฯ ถึง ผู้ใหญ่บ้านหรือปราชญ์ชาวบ้านรวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารเทศบาลตำบลไผ่รอบเพื่อขอความร่วมมือในการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
2. ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
4. ทำการจัดส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ทั้งหมด จำนวน 400 ชุด
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม
6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) และสถิติอนุมานหรือสถิติเชิงอ้างอิง(Inferential Statistics) รวมถึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ดังนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ โดยผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics)นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ(Percentage)
- วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับแนวทางปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้าน โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best: 1970) ซึ่งมีเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คำนวณจากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538:73)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทนผลรวมความคิดเห็นทั้งหมดในกลุ่ม
 N แทนจำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คำนวณจากสูตร (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538:73)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทนส่วนเบี่ยงเบนความคิดเห็นประสิทธิภาพในกลุ่ม
 $\sum x^2$ แทนผลรวมของความคิดเห็นแต่ละตัวยกกำลังสอง
 N แทนจำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 ค่าสถิติทดสอบ t - test

2.2 ค่าสถิติทดสอบ F - test

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) การสนทนากลุ่มหมายถึงการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เฉพาะเจาะจง โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนาเพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวาง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลไม่ใช่ขั้นสุดท้ายของกระบวนการวิจัย และไม่ได้เป็นขั้นตอนหนึ่งที่ยกออกมาจากขั้นตอนอื่นๆ ในกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพจึงต้องวิเคราะห์ข้อมูลตลอดทุกขั้นตอนของการวิจัยและต้องวิเคราะห์ย้อนกลับไปกลับมาหลายครั้งจนกว่าจะได้สิ่งที่ต้องการศึกษาค้นคว้าจนสามารถนำเสนอผลการวิจัยได้

3. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเสนอในบทนี้แม้จะแบ่งเป็นตอนๆ แต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นในลักษณะที่เป็นลำดับตายตัว หรือมีลักษณะเป็นเส้นตรง คือ เริ่มจากข้อ 1 ไปถึงข้อสุดท้าย แล้วนับเป็นสิ้นสุดกระบวนการวิเคราะห์ แต่อาจจะเริ่มทำพร้อมกันหลายจุด หรือย้อนกลับไปมาได้ ฉะนั้นลำดับที่ให้ไว้จึงอาจยืดหยุ่นได้ ตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นที่จะเลือกใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้ คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่
 - 2.1 ค่าสถิติทดสอบ (t – test)
 - 2.2 ค่าสถิติทดสอบ (F – test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	148	37.0
หญิง	252	63.0
รวม	400	100.0

ตาราง 2 แสดงผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งตามเพศแล้ว พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-20 ปี	22	5.5
20-29 ปี	31	7.8
30-39 ปี	66	16.5
40-49 ปี	114	28.5
50-59 ปี	92	23.0
60 ปีขึ้นไป	75	18.8
รวม	400	100.0

ตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามอายุแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-49 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 และรองตามลงมาตามลำดับคือ อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 ช่วงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.8 ช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 18-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	142	35.5
สมรส	221	55.3
หม้าย/หย่าร้าง	37	9.3
รวม	400	100.0

ตาราง 4 แสดงผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสถานภาพสมรสแล้ว พบว่า สถานภาพสมรส ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.3 และรองลงมาตามลำดับคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.5 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้างมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยศึกษา	51	12.8
ประถมศึกษา	237	59.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	10.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	30	7.5
อนุปริญญา/ปวส.	16	4.0
ปริญญาตรี	24	6.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	.3
รวม	400	100.0

ตาราง 5 แสดงผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษาแล้ว พบว่า ระดับการศึกษา ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เคยศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.8 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 7.5 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.0 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.0 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ .3

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีอาชีพ	38	9.5
นักเรียนนักศึกษา	25	6.3
รับจ้างทั่วไป	199	49.8
เกษตรกรกรรม	83	20.8
ค้าขาย	28	7.0
พนักงานจ้าง	12	3.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0
ข้าราชการ	11	2.8
รวม	400	100.0

ตาราง 6 แสดงผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพแล้ว พบว่า อาชีพที่มีจำนวนมากที่สุดคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาตามลำดับคือ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 20.8 ไม่มีอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 9.5 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 7.0 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.3 พนักงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 3.0 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,001 บาท	66	16.5
1,001-5,000 บาท	245	61.3
5,001-10,000 บาท	70	17.5
10,001-15,000 บาท	7	1.8
15,001-20,000 บาท	10	2.5
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	2	.5
รวม	400	100.0

ตาราง 7 แสดงผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามรายได้แล้ว พบว่า รายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 1,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาตามลำดับคือ รายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายได้ น้อยกว่า 1,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.5 รายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 รายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.8 รายได้ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ .5

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน

ข้อมูล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.49	.77	น้อย
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	2.51	.92	ปานกลาง
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย	2.52	.79	ปานกลาง
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	2.39	.83	น้อย
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.44	.81	น้อย
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.91	.88	ปานกลาง
รวม	2.54	.78	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.54$, S.D. = .78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = .88) และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = .79) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = .92) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = .77) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = .81) และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = .83)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กองช่างมีการสร้างถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ถนนดินลูกรังถนนดินได้ทั่วถึงทั้งตำบลและมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน	2.47	.95	น้อย
2. กองช่างมีการขุดคลอง ลำห้วย หนอง บึง และสร้างสาธารณะเพียงพอทั่วถึงทั้งเขตตำบล	2.43	.96	น้อย
3. กองช่างมีการขุดเจาะน้ำบาดาลภายในหมู่บ้านในเขตเทศบาลได้ทั่วถึงครบถ้วน	2.22	.95	น้อย
4. กองช่างได้มีการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาล	2.62	.99	ปานกลาง
5. สำนักปลัดได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการทำงานของเทศบาลให้ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทั้งตำบล	2.51	1.03	ปานกลาง
6. กองช่างได้มีการสร้างศาลาประชาคมได้ครบทุกหมู่บ้านได้ใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของแต่ละพื้นที่	2.70	1.00	ปานกลาง
7. กองช่างได้มีการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กครอบคลุมและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชน	2.89	.98	ปานกลาง
8. กองช่างได้มีการก่อสร้างท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมได้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตตำบลระบบพลังงานแสงอาทิตย์ให้ทั่วถึงทุกแห่งที่ขาดแคลนไฟฟ้า	2.25	.99	น้อย
9. กองช่างมีการช่วยเหลือราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าโดยการให้แสง	2.02	1.04	น้อย

10. กองช่างมีการติดตั้งไฟฟ้าตรงทางแยกสี่ เหลี่ยมทุกทางแยกเพื่อลดอุบัติเหตุโดยใช้แผง พลังงานแสงอาทิตย์	2.64	.90	ปานกลาง
11. กองช่างได้ติดตั้งระบบเปิดปิดอัตโนมัติกับ ไฟแสงสว่างสาธารณะภายในทุกหมู่บ้านใน เขตเทศบาลทั่วถึงเพียงใด	2.75	.83	ปานกลาง
รวม	2.49	.77	น้อย

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = .77) และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กองช่างได้มีการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กครอบคลุมและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = .98) และรองลงมาตามลำดับ คือ กองช่างได้ติดตั้งระบบเปิดปิดอัตโนมัติกับไฟแสงสว่างสาธารณะภายในทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลทั่วถึงเพียงใด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = .83) กองช่างได้มีการสร้างศาลาประชาคมได้ครบทุกหมู่บ้านได้ใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของแต่ละพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 1.00) กองช่างมีการติดตั้งไฟฟ้าตรงทางแยกสี่เหลี่ยมทุกทางแยกเพื่อลดอุบัติเหตุโดยใช้แผงพลังงานแสงอาทิตย์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = .90) กองช่างได้มีการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = .99) สำนักปลัดได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการทำงานของเทศบาลให้ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทั้งตำบล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 1.03) กองช่างมีการสร้างถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ถนนดินลูกรังถนนดินได้ทั่วถึงทั้งตำบลและมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.47$, S.D. = .95) กองช่างมีการขุดคลอง ลำห้วย หนอง บึง และลำรางสาธารณะเพียงพอทั่วถึงทั้งเขตตำบล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = .96) กองช่างได้มีการก่อสร้างท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมได้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตตำบลระบบพลังงานแสงอาทิตย์ให้ทั่วถึงทุกแห่งที่ขาดแคลนไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.25$, S.D. = .99) กองช่างมีการขุดเจาะน้ำบาดาลภายในหมู่บ้านในเขตเทศบาลได้ทั่วถึงครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = .95) และกองช่างมีการช่วยเหลือราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าโดยการให้แผง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.02$, S.D. = 1.04)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มแม่บ้านหรือกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ	2.54	1.06	ปานกลาง
2. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ ภายในเขตเทศบาล	2.48	.98	น้อย
3. กองสวัสดิการและสังคมมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ภายในเขตเทศบาล	2.45	1.02	น้อย
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความรู้และป้องกันระดับโรคติดต่อให้กับประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง	2.73	1.07	ปานกลาง
5. กองการศึกษาได้มีการส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติดให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน	2.49	1.00	น้อย
6. ฝ่ายนโยบายและแผนได้จัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนทั่วทุกหมู่บ้านภายในเขตเทศบาล	2.38	1.06	น้อย
รวม	2.51	.92	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = .92) และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายชื่อค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความรู้และป้องกันระดับโรคติดต่อให้กับประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.07) รองลงมาตามลำดับคือ กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มแม่บ้านหรือกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.54$, S.D. = 1.06) กองการศึกษาได้มีการส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติดให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ย

($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.00) กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ภายในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = .98) กองสวัสดิการและสังคมมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ภายในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.02) และฝ่ายนโยบายและแผนได้จัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนทั่วทุกหมู่บ้านภายในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 1.06)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ
ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1. ฝ่ายนโยบายและแผนได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้เข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาเทศบาล	2.38	.92	น้อย
2. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดอบรมให้ความรู้เรื่องสาธารณภัยต่าง ๆ ให้ประชาชนทุกคนได้ทราบเมื่อเวลาเกิดเหตุการณ์จะได้มีความรู้ในการช่วยเหลือตนเอง	2.53	1.14	ปานกลาง
3. ฝ่ายป้องกันฯได้มีการช่วยเหลือประชาชนในขณะที่เกิดสาธารณภัยเช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุพัดได้ทันต่อเหตุการณ์	2.40	1.09	น้อย
4. ฝ่ายป้องกันฯได้จัดบริการน้ำเพื่อแก้ปัญหาภัยแล้งให้กับประชาชนในการอุปโภค บริโภคได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน	2.35	1.00	น้อย
5. ฝ่ายป้องกันฯได้ให้หน่วย อปพร.ร่วมบริการจัดรถและจัดระเบียบในงานวันสำคัญและงานพิธีการต่าง ๆ ในตำบล	2.72	.93	ปานกลาง

6. ฝ่ายป้องกันฯของเทศบาลได้ให้บริการตัดต้นไม้ที่เป็นอันตรายต่อสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไผ่รอบ	2.74	.90	ปานกลาง
7. ฝ่ายป้องกันฯได้ให้บริการรถน้ำเพื่อล้างอาคารสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไผ่รอบ	2.53	1.04	ปานกลาง
8. กองช่างได้ให้ความรู้แก่ประชาชนในการขออนุญาตแบบแปลนที่ใช้สร้างบ้าน อาคาร เสาสัญญาณโทรศัพท์ ต่าง ๆ	2.34	.93	น้อย
9. กองช่างได้มีการจัดบริการที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชนกับทางเทศบาล	2.69	.87	ปานกลาง
รวม	2.52	.79	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = .79) และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฝ่ายป้องกันฯของเทศบาลได้ให้บริการตัดต้นไม้ที่เป็นอันตรายต่อสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไผ่รอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = .90) รองลงมาตามลำดับคือ ฝ่ายป้องกันฯได้ให้หน่วย อปพร.ร่วมบริการจัดรถและจัดระเบียบในงานวันสำคัญและงานพิธีการต่าง ๆ ในตำบล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.72$, S.D. = .93) กองช่างได้มีการจัดบริการที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชนกับทางเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = .87) ฝ่ายป้องกันฯและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดอบรมให้ความรู้เรื่องสาธารณภัยต่าง ๆ ให้ประชาชนทุกคนได้ทราบเมื่อเวลาเกิดเหตุการณ์จะได้มีความรู้ในการช่วยเหลือตนเอง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.53$, S.D. = 1.14) ฝ่ายป้องกันฯได้ให้บริการรถน้ำเพื่อล้างอาคารสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไผ่รอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.53$, S.D. = 1.04) ฝ่ายป้องกันฯได้มีการช่วยเหลือประชาชนในขณะที่เกิดสาธารณภัยเช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุพัดได้ทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 1.09) ฝ่ายนโยบายและแผนได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้เข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = .92) ฝ่ายป้องกันฯได้จัดบริการน้ำเพื่อแก้ปัญหาภัยแล้งให้กับประชาชนในการอุปโภค บริโภคได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.00) และกองช่างได้ให้

ความรู้แก่ประชาชนในการขออนุญาตแบบแปลนที่ใช้สร้างบ้าน อาคาร เสาสัญญาณโทรศัพท์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = .93)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว

	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านของตำบล	2.49	.91	น้อย
2. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการสนับสนุนเงินทุนในการสร้างอาชีพเสริมให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้ทั่วถึง	2.39	.93	น้อย
3. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการส่งเสริมการตลาดภายในและภายนอกตำบลให้กับประชาชน กลุ่มอาชีพต่าง ๆ	2.38	.98	น้อย
4. กองการศึกษาได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์วิถีชีวิตและวัฒนธรรมโบราณ	2.46	.92	น้อย
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ส่งเสริมให้มีโรงพยาบาลภายในตำบลและให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	2.25	.99	น้อย
6. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมีส่วนร่วมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่า	2.32	.87	น้อย
7. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ 1 ตำบล ให้กับประชาชนโดยเน้นใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์	2.46	.98	น้อย
รวม	2.39	.83	น้อย

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = .83) และสำหรับ ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กองสวัสดิการและสังคมได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านของตำบล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = .91) รองลงมาตามลำดับคือ กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริม 1 ผลิตภัณฑ์ 1 ตำบล ให้กับ ประชาชนโดยเน้นใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = .98) กองการศึกษาได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการอนุรักษ์วิถีชีวิตและ วัฒนธรรมโบราณ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = .92) กองสวัสดิการและสังคมได้มีการสนับสนุน เงินทุนในการสร้างอาชีพเสริมให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = .93) กองสวัสดิการและสังคมได้มีการส่งเสริมการตลาดภายในและภายนอกตำบลให้กับ ประชาชน กลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = .98) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมีส่วนร่วมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = .87) และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ส่งเสริมให้มีโรงฆ่า สัตว์ภายในตำบลและให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.25$, S.D. = .99)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

	\bar{X}	S.D.	แปรผล
1. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริม การปลูกผักและปลูกข้าวปลอดสารพิษ ให้กับประชาชนในเขตตำบล	2.52	1.11	ปานกลาง
2. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริม สนับสนุนให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ ปุ๋ยธรรมชาติลดใช้สารเคมี	2.45	1.03	น้อย
3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สนับสนุนให้ประชาชนปั่นจักรยานเพื่อ สุขภาพลดภาวะโลกร้อน	2.54	.92	ปานกลาง

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการควบคุมการปล่อยสิ่งปฏิกูลของฟาร์มสุกรและน้ำเสียจากโรงฆ่าสัตว์ในเขตตำบล	2.37	.83	น้อย
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้กับประชาชนทั้งและกำจัดขยะให้ถูกที่ภายในเขตตำบล	2.35	.88	น้อย
6. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ใช้วัสดุธรรมชาติและสีจากธรรมชาติในการปรุงแต่งอาหาร	2.44	.98	น้อย
7. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ประชาชนอนุรักษ์แหล่งเพาะพันธุ์ปลาในแหล่งน้ำธรรมชาติ	2.48	.88	น้อย
รวม	2.44	.81	น้อย

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = .81) และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสนับสนุนให้ประชาชนปั่นจักรยานเพื่อสุขภาพลดภาวะโลกร้อน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.54$, S.D. = .92) รองลงมาตามลำดับคือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมการปลูกผักและปลูกข้าวปลอดสารพิษให้กับประชาชนในเขตตำบล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 1.11) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ประชาชนอนุรักษ์แหล่งเพาะพันธุ์ปลาในแหล่งน้ำธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = .88) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ปุ๋ยธรรมชาติลดใช้สารเคมี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.03) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการควบคุมการปล่อยสิ่งปฏิกูลของฟาร์มสุกรและน้ำเสียจากโรงฆ่าสัตว์ในเขตตำบล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = .83) และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้กับประชาชนทั้งและกำจัดขยะให้ถูกที่ภายในเขตตำบล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = .88)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ
ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กองการศึกษามีการอนุรักษ์ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและประเพณีไทดำของตำบลไผ่รอบ	3.15	.92	ปานกลาง
2. กองการศึกษาได้จัดกิจกรรมแห่เทียนพรรษาถวาย 9 วัดในเขตตำบลไผ่รอบวันเข้าพรรษาของทุกปี	3.13	.91	ปานกลาง
3. กองการศึกษาจัดอบรมธรรมะให้กับนักเรียนระดับประถมและมัธยมในเขตตำบลไผ่รอบ	2.61	1.04	ปานกลาง
4. กองการศึกษาจัดอบรมศาสนพิธีให้กับไวยาวัจกรทุกวัดและประชาชนที่สนใจในเขตตำบลไผ่รอบ	2.34	1.17	น้อย
5. กองการศึกษาสนับสนุนอาหารเสริม(นม) และอาหารกลางวันสำหรับเด็กระดับก่อนวัยเรียน - ระดับประถมศึกษาในเขตตำบล	3.17	1.07	ปานกลาง
6. กองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาประจำปีของสถานศึกษาและประชาชนที่อยู่ในเขตตำบล	2.81	1.19	ปานกลาง
7. กองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการอุปกรณ์เพื่อการศึกษาให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายในเขตตำบล	2.73	1.21	ปานกลาง
8. กองการศึกษาสนับสนุนการสร้างพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมไทดำของตำบล	3.14	1.00	ปานกลาง
9. กองสาธารณสุขมีการจัดให้มีการอนุรักษ์ประเพณีเนื่องในวันลอยกระทงพร้อมกับรณรงค์ให้ใช้วัสดุธรรมชาติ	3.16	.98	ปานกลาง
รวม	2.91	.88	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 2.91, S.D. = .88) และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กองการศึกษาสนับสนุนอาหารเสริม(นม) และอาหารกลางวันสำหรับเด็กระดับก่อนวัยเรียน - ระดับประถมศึกษาในเขตตำบล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.17, S.D. = 1.07) รองลงมาตามลำดับคือ กองสาธารณสุขมีการจัดให้มีการอนุรักษ์ ประเพณีเนื่องในวันลอยกระทงพร้อมกับการรณรงค์ให้ใช้วัสดุธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.16, S.D. = .98) กองการศึกษาที่มีการอนุรักษ์ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและประเพณีไทดำของตำบลไผ่รอบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.15, S.D. = .92) กองการศึกษาสนับสนุนการสร้างพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมไทดำของตำบล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.14, S.D. = 1.00) กองการศึกษาได้จัดกิจกรรมแห่เทียนพรรษาถวาย 9 วัดในเขตตำบลไผ่รอบวันเข้าพรรษาของทุกปี มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.13, S.D. = .91) กองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาประจำปีของสถานศึกษาและประชาชนที่อยู่ในเขตตำบล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 2.81, S.D. = 1.19) กองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการอุปการะเพื่อการศึกษาให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายในเขตตำบล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 2.73, S.D. = 1.21) กองการศึกษาจัดอบรมธรรมะให้กับนักเรียนระดับประถม และมัธยมในเขตตำบลไผ่รอบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 2.61, S.D. = 1.04) และกองการศึกษาจัดอบรมศาสนพิธีให้กับโยยาวัจกรทุกวัดและประชาชนที่สนใจในเขตตำบลไผ่รอบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 2.34, S.D. = 1.17)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตาราง 15 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามเพศ

ข้อความ	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.491	.115	-.349	398	.727
			-.342	287.674	.733
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.988	.026	.414	398	.679
			.403	283.718	.687
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย	4.679	.031	.120	398	.904
			.117	282.756	.907
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว	8.057	.005	1.045	398	.297
			1.013	279.989	.312
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	8.301	.004	.064	398	.949
			.062	268.049	.951
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น	6.129	.014	1.062	398	.289
			1.032	281.082	.303

จากตาราง 15 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน ด้านที่แตกต่างกัน มีดังนี้ คือ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการ

ท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.398	5	3.947	3.189	.028
Within Groups	232.254	394	.589		
Total	241.653	399			

จากตาราง 16 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านโครงสร้าง พื้นฐาน จำแนกตามอายุ

(I) a2	(J) a2	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
18-20 ปี	20-29 ปี	-.31949	.21649	.141	-.7451	.1061
	30-39 ปี	-.04089	.19118	.831	-.4167	.3350
	40-49 ปี	.18075	.18084	.318	-.1748	.5363
	50-59 ปี	.04589	.18430	.803	-.3164	.4082
	60 ปีขึ้นไป	.27393	.18829	.147	-.0963	.6441
20-29 ปี	18-20 ปี	.31949	.21649	.141	-.1061	.7451
	30-39 ปี	.27860	.16909	.100	-.0538	.6110
	40-49 ปี	.50024	.15730	.002	.1910	.8095
	50-59 ปี	.36538	.16127	.024	.0483	.6824
	60 ปีขึ้นไป	.59342	.16582	.000	.2674	.9194

30-39 ปี	18-20 ปี	.04089	.19118	.831	-.3350	.4167
	20-29 ปี	-.27860	.16909	.100	-.6110	.0538
	40-49 ปี	.22164	.12011	.066	-.0145	.4578
	50-59 ปี	.08678	.12527	.489	-.1595	.3331
	60 ปีขึ้นไป	.31482	.13107	.017	.0571	.5725
40-49 ปี	18-20 ปี	-.18075	.18084	.318	-.5363	.1748
	20-29 ปี	-.50024	.15730	.002	-.8095	-.1910
	30-39 ปี	-.22164	.12011	.066	-.4578	.0145
	50-59 ปี	-.13486	.10884	.216	-.3488	.0791
	60 ปีขึ้นไป	.09317	.11546	.420	-.1338	.3202
50-59 ปี	18-20 ปี	-.04589	.18430	.803	-.4082	.3164
	20-29 ปี	-.36538	.16127	.024	-.6824	-.0483
	30-39 ปี	-.08678	.12527	.489	-.3331	.1595
	40-49 ปี	.13486	.10884	.216	-.0791	.3488
	60 ปีขึ้นไป	.22804	.12081	.060	-.0095	.4656
60 ปีขึ้นไป	18-20 ปี	-.27393	.18829	.147	-.6441	.0963
	20-29 ปี	-.59342	.16582	.000	-.9194	-.2674
	30-39 ปี	-.31482	.13107	.017	-.5725	-.0571
	40-49 ปี	-.09317	.11546	.420	-.3202	.1338
	50-59 ปี	-.22804	.12081	.060	-.4656	.0095

*. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

จากตาราง 17 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

อายุ 20-29 ปี กับอายุ 40-49 ปี กับอายุ 50-59 ปี และกับอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อายุ 30-39 ปี กับอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.398	5	3.412	1.453	.354
Within Groups	232.254	394	.589		
Total	241.653	399			

จากตาราง 18 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านจัด
ระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.398	5	3.085	.893	.415
Within Groups	232.254	394	.932		
Total	241.653	399			

จากตาราง 19 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.398	5	4.628	.746	.142
Within Groups	232.254	394	.341		
Total	241.653	399			

จากตาราง 20 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.398	5	3.947	.638	.153
Within Groups	232.254	394	.845		
Total	241.653	399			

จากตาราง 21 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามอายุ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.398	5	1.880	.976	.537
Within Groups	232.254	394	.382		
Total	241.653	399			

จากตาราง 22 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.612	2	2.306	.504	.605
Within Groups	241.041	397	.893		
Total	241.653	399			

จากตาราง 23 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.612	2	5.306	.946	.389
Within Groups	241.041	397	.842		
Total	241.653	399			

จากตาราง 24 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านจัด
ระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.612	2	2.306	.948	.388
Within Groups	241.041	397	.947		
Total	241.653	399			

จากตาราง 25 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบ
ชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.612	2	4.936	3.888	.021
Within Groups	241.041	397	.572		
Total	241.653	399			

จากตาราง 26 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพสมรส

(I) a3	(J) a3	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
โสด	สมรส	-.00205	.08884	.982	-.1767	.1726
	หม้าย/หย่าร้าง	-.39877 [*]	.15247	.009	-.6985	-.0990
สมรส	โสด	.00205	.08884	.982	-.1726	.1767
	หม้าย/หย่าร้าง	-.39672 [*]	.14673	.007	-.6852	-.1083
หม้าย/หย่าร้าง	โสด	.39877 [*]	.15247	.009	.0990	.6985
	สมรส	.39672 [*]	.14673	.007	.1083	.6852

*. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

จากตาราง 27 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

สถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.612	2	.839	1.033	.357
Within Groups	241.041	397	.582		
Total	241.653	399			

จากตาราง 28 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.612	2	.739	.919	.400
Within Groups	241.041	397	.217		
Total	241.653	399			

จากตาราง 29 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	32.486	6	1.947	1.173	.210
Within Groups	209.166	393	.532		
Total	241.653	399			

จากตาราง 30 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 31 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	32.486	6	5.852	2.418	.053
Within Groups	209.166	393	.937		
Total	241.653	399			

จากตาราง 31 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านจัด
ระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	32.486	6	2.738	1.143	.137
Within Groups	209.166	393	.945		
Total	241.653	399			

จากตาราง 32 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบ
ชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ตาราง 33 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	32.486	6	7.962	6.538	.063
Within Groups	209.166	393	.582		
Total	241.653	399			

จากตาราง 33 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	32.486	6	3.472	2.154	.430
Within Groups	209.166	393	.863		
Total	241.653	399			

จากตาราง 34 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามระดับการศึกษา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	32.486	6	2.836	1.505	.064
Within Groups	209.166	393	.427		
Total	241.653	399			

จากตาราง 35 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 36 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	45.893	7	3.937	3.128	.147
Within Groups	195.760	392	.849		
Total	241.653	399			

จากตาราง 36 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต จำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	45.893	7	1.372	9.167	.023
Within Groups	195.760	392	.431		
Total	241.653	399			

จากตาราง 37 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 38 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต จำแนกตามอาชีพ

(I) a5	(J) a5	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ไม่มีอาชีพ	นักเรียนนักศึกษา	-.65053	.20791	.002	-1.0593	-.2418
	รับจ้างทั่วไป	-.02878	.14293	.840	-.3098	.2522
	เกษตรกร	-.98763	.15813	.000	-1.2985	-.6767
	ค้าขาย	-.63910	.20108	.002	-1.0344	-.2438
	พนักงานจ้าง	-1.55775	.26734	.000	-2.0834	-1.0321
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.71053	.42439	.095	-1.5449	.1238
	ข้าราชการ	-1.11962	.27642	.000	-1.6631	-.5762
นักเรียนนักศึกษา	ไม่มีอาชีพ	.65053	.20791	.002	.2418	1.0593
	รับจ้างทั่วไป	.62174	.17131	.000	.2849	.9586
	เกษตรกร	-.33711	.18419	.068	-.6992	.0250

	ค้าขาย	.01143	.22215	.959	-.4253	.4482
	พนักงานจ้าง	-.90722	.28353	.001	-1.4647	-.3498
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.06000	.43477	.890	-.9148	.7948
	ข้าราชการ	-.46909	.29211	.109	-1.0434	.1052
รับจ้างทั่วไป	ไม่มีอาชีพ	.02878	.14293	.840	-.2522	.3098
	นักเรียนนักศึกษา	-.62174	.17131	.000	-.9586	-.2849
	เกษตรกร	-.95885	.10549	.000	-1.1663	-.7514
	ค้าขาย	-.61031	.16296	.000	-.9307	-.2899
	พนักงานจ้าง	-1.52896	.23999	.000	-2.0008	-1.0571
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.68174	.40772	.095	-1.4833	.1198
	ข้าราชการ	-1.09083	.25006	.000	-1.5825	-.5992
เกษตรกร	ไม่มีอาชีพ	.98763	.15813	.000	.6767	1.2985
	นักเรียนนักศึกษา	.33711	.18419	.068	-.0250	.6992
	รับจ้างทั่วไป	.95885	.10549	.000	.7514	1.1663
	ค้าขาย	.34854	.17644	.049	.0016	.6954
	พนักงานจ้าง	-.57011	.24934	.023	-1.0603	-.0799
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.27711	.41329	.503	-.5354	1.0897
	ข้าราชการ	-.13198	.25906	.611	-.6413	.3773
ค้าขาย	ไม่มีอาชีพ	.63910	.20108	.002	.2438	1.0344
	นักเรียนนักศึกษา	-.01143	.22215	.959	-.4482	.4253
	รับจ้างทั่วไป	.61031	.16296	.000	.2899	.9307
	เกษตรกร	-.34854	.17644	.049	-.6954	-.0016
	พนักงานจ้าง	-.91865	.27856	.001	-1.4663	-.3710
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.07143	.43155	.869	-.9199	.7770
	ข้าราชการ	-.48052	.28729	.095	-1.0453	.0843

พนักงานจ้าง	ไม่มีอาชีพ	1.55775	.26734	.000	1.0321	2.0834
	นักเรียนนักศึกษา	.90722	.28353	.001	.3498	1.4647
	รับจ้างทั่วไป	1.52896	.23999	.000	1.0571	2.0008
	เกษตรกรรวม	.57011	.24934	.023	.0799	1.0603
	ค้าขาย	.91865	.27856	.001	.3710	1.4663
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.84722	.46613	.070	-.0692	1.7636
	ข้าราชการ	.43813	.33701	.194	-.2244	1.1007
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ไม่มีอาชีพ	.71053	.42439	.095	-.1238	1.5449
	นักเรียนนักศึกษา	.06000	.43477	.890	-.7948	.9148
	รับจ้างทั่วไป	.68174	.40772	.095	-.1198	1.4833
	เกษตรกรรวม	-.27711	.41329	.503	-1.0897	.5354
	ค้าขาย	.07143	.43155	.869	-.7770	.9199
	พนักงานจ้าง	-.84722	.46613	.070	-1.7636	.0692
	ข้าราชการ	-.40909	.47139	.386	-1.3359	.5177
ข้าราชการ	ไม่มีอาชีพ	1.11962	.27642	.000	.5762	1.6631
	นักเรียนนักศึกษา	.46909	.29211	.109	-.1052	1.0434
	รับจ้างทั่วไป	1.09083	.25006	.000	.5992	1.5825
	เกษตรกรรวม	.13198	.25906	.611	-.3773	.6413
	ค้าขาย	.48052	.28729	.095	-.0843	1.0453
	พนักงานจ้าง	-.43813	.33701	.194	-1.1007	.2244
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.40909	.47139	.386	-.5177	1.3359

*. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

จากตาราง 38 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

ไม่มีอาชีพ กับนักเรียน/นักศึกษา กับเกษตรกรรวม กับค้าขาย กับพนักงานจ้าง และกับ
ข้าราชการ

นักเรียน/นักศึกษา กับไม่มีอาชีพ กับรับจ้างทั่วไป และกับพนักงานจ้าง

รับจ้างทั่วไป กับนักเรียน/นักศึกษา กับเกษตรกร กับค้าขาย กับพนักงานจ้าง และกับข้าราชการ

เกษตรกร กับไม่มีอาชีพ กับรับจ้างทั่วไป กับค้าขาย และกับพนักงานจ้าง, พนักงานจ้าง กับไม่มีอาชีพ กับนักเรียน/นักศึกษา กับรับจ้างทั่วไป กับเกษตรกร และกับค้าขาย

ข้าราชการ กับไม่มีอาชีพ และกับรับจ้างทั่วไป โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 39 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	45.893	7	4.428	2.359	.061
Within Groups	195.760	392	.937		
Total	241.653	399			

จากตาราง 39 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	45.893	7	4.783	1.551	.310
Within Groups	195.760	392	.931		
Total	241.653	399			

จากตาราง 40 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 41 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	45.893	7	2.793	5.315	.530
Within Groups	195.760	392	.849		
Total	241.653	399			

จากตาราง 41 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามอาชีพ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	45.893	7	1.937	2.179	.067
Within Groups	195.760	392	.538		
Total	241.653	399			

จากตาราง 42 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามรายได้

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	68.287	5	1.839	8.039	.014
Within Groups	173.365	394	.937		
Total	241.653	399			

จากตาราง 43 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

(I) a6	(J) a6	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
น้อยกว่า 1,001 บาท	1,001-5,000 บาท	-.15324	.09199	.097	-.3341	.0276
	5,001-10,000 บาท	-1.14601	.11381	.000	-1.3698	-.9223
	10,001-15,000 บาท	-1.26938	.26368	.000	-1.7878	-.7510
	15,001-20,000 บาท	-.45510	.22510	.044	-.8976	-.0126
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	.17218	.47610	.718	-.7638	1.1082
1,001-5,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	.15324	.09199	.097	-.0276	.3341
	5,001-10,000 บาท	-.99276	.08990	.000	-1.1695	-.8160
	10,001-15,000 บาท	-1.11614	.25427	.000	-1.6160	-.6162
	15,001-20,000 บาท	-.30186	.21400	.159	-.7226	.1189
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	.32542	.47096	.490	-.6005	1.2513

5,001- 10,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	1.14601	.11381	.000	.9223	1.3698
	1,001-5,000 บาท	.99276	.08990	.000	.8160	1.1695
	10,001-15,00 บาท	-.12338	.26295	.639	-.6403	.3936
	15,001-20,000 บาท	.69091	.22425	.002	.2500	1.1318
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	1.31818	.47570	.006	.3829	2.2534
10,001- 15,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	1.26938	.26368	.000	.7510	1.7878
	1,001-5,000 บาท	1.11614	.25427	.000	.6162	1.6160
	5,001-10,000 บาท	.12338	.26295	.639	-.3936	.6403
	15,001-20,000 บาท	.81429	.32690	.013	.1716	1.4570
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	1.44156	.53185	.007	.3959	2.4872
15,001- 20,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	.45510	.22510	.044	.0126	.8976
	1,001-5,000 บาท	.30186	.21400	.159	-.1189	.7226
	5,001-10,000 บาท	-.69091	.22425	.002	-1.1318	-.2500
	10,001-15,000 บาท	-.81429	.32690	.013	-1.4570	-.1716
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	.62727	.51382	.223	-.3829	1.6374
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	น้อยกว่า 1,001 บาท	-.17218	.47610	.718	-1.1082	.7638
	1,001-5,000 บาท	-.32542	.47096	.490	-1.2513	.6005
	5,001-10,000 บาท	-1.31818	.47570	.006	-2.2534	-.3829
	10,001-15,000 บาท	-1.44156	.53185	.007	-2.4872	-.3959
	15,001-20,000 บาท	-.62727	.51382	.223	-1.6374	.3829

*. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

จากตาราง 44 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ
 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

น้อยกว่า 1,001 บาท กับ 5,001-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท และกับ
 15,001-20,000 บาท

1,001-5,000 บาท กับไม่มีอาชีพ กับ 5,001-10,000 บาท และกับ 10,001-15,000 บาท

5,001-10,000 บาท กับน้อยกว่า 1,001 บาท กับ 1,001-5,000 บาท กับ 15,001 -
 20,000 บาท และกับมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

15,001-20,000 บาท กับน้อยกว่า 1,001 บาท กับ 5,001-10,000 บาท และกับ 10,001-15,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป กับ5,001-10,000 บาท และกับ10,001-15,000 บาท โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 45 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำแนกตามรายได้

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	68.287	5	1.954	9.713	.031
Within Groups	173.365	394	.583		
Total	241.653	399			

จากตาราง 45 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 46 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำแนกตามรายได้

(I) a6	(J) a6	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
น้อยกว่า 1,001 บาท	1,001-5,000 บาท	-.10427	.10551	.324	-.3117	.1032
	5,001-10,000 บาท	-1.41515	.13053	.000	-1.6718	-1.1585
	10,001-15,000 บาท	-1.56277	.30241	.000	-2.1573	-.9682
	15,001-20,000 บาท	-.61515	.25816	.018	-1.1227	-.1076
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	-1.26515	.54604	.021	-2.3387	-.1916

1,001-5,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	.10427	.10551	.324	-.1032	.3117
บาท	5,001-10,000 บาท	-1.31088	.10311	.000	-1.5136	-1.1082
	10,001-15,000 บาท	-1.45850	.29163	.000	-2.0318	-.8852
	15,001-20,000 บาท	-.51088	.24544	.038	-.9934	-.0283
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	-1.16088	.54015	.032	-2.2228	-.0990
5,001-10,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	1.41515	.13053	.000	1.1585	1.6718
บาท	1,001-5,000 บาท	1.31088	.10311	.000	1.1082	1.5136
	10,001-15,000 บาท	-.14762	.30158	.625	-.7405	.4453
	15,001-20,000 บาท	.80000	.25719	.002	.2944	1.3056
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	.15000	.54558	.784	-.9226	1.2226
10,001-15,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	1.56277	.30241	.000	.9682	2.1573
บาท	1,001-5,000 บาท	1.45850	.29163	.000	.8852	2.0318
	5,001-10,000 บาท	.14762	.30158	.625	-.4453	.7405
	15,001-20,000 บาท	.94762	.37492	.012	.2105	1.6847
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	.29762	.60998	.626	-.9016	1.4968
15,001-20,000 บาท	น้อยกว่า 1,001 บาท	.61515	.25816	.018	.1076	1.1227
บาท	1,001-5,000 บาท	.51088	.24544	.038	.0283	.9934
	5,001-10,000 บาท	-.80000	.25719	.002	-1.3056	-.2944
	10,001-15,000 บาท	-.94762	.37492	.012	-1.6847	-.2105
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	-.65000	.58930	.271	-1.8086	.5086
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	น้อยกว่า 1,001 บาท	1.26515	.54604	.021	.1916	2.3387
บาท	1,001-5,000 บาท	1.16088	.54015	.032	.0990	2.2228
	5,001-10,000 บาท	-.15000	.54558	.784	-1.2226	.9226
	10,001-15,000 บาท	-.29762	.60998	.626	-1.4968	.9016
	15,001-20,000 บาท	.65000	.58930	.271	-.5086	1.8086

*. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

จากตาราง 46 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

น้อยกว่า 1,001 บาท กับ 5,001-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท และกับมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

1,001-5,000 บาท กับ 5,001-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท และกับมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

5,001-10,000 บาท กับน้อยกว่า 1,001 บาท กับ 1,001-5,000 บาท และกับ 15,001-20,000 บาท

10,001-15,000 บาท กับน้อยกว่า 1,001 บาท กับ 1,001-5,000 บาท และกับ 15,001-20,000 บาท

15,001-20,000 บาท กับน้อยกว่า 1,001 บาท กับ 5,001-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท และกับ 15,001-20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป กับ 5,001-10,000 บาท และกับ 10,001-15,000 บาท โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 47 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกตามรายได้

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	68.287	5	1.931	4.213	.261
Within Groups	173.365	394	.938		
Total	241.653	399			

จากตาราง 47 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 48 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	68.287	5	1.890	1.335	.054
Within Groups	173.365	394	.382		
Total	241.653	399			

จากตาราง 48 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายได้

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	68.287	5	5.657	2.816	.122
Within Groups	173.365	394	.938		
Total	241.653	399			

จากตาราง 49 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 50 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อต้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามรายได้

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	68.287	5	3.657	1.192	.325
Within Groups	173.365	394	.739		
Total	241.653	399			

จากตาราง 50 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อต้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรที่ได้จากการสนทนากลุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 55 คนพบว่า

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรนั้น สิ่งสำคัญที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ สาธารณูปโภค อาทิเช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนนหนทาง ส่วนสาธารณูปการ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ที่ต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้อย่างแท้จริงนั้น สิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อที่จะให้กระบวนการของการพัฒนา และการหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรเกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อเปรียบเทียบผลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้โดยมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้แหล่งข้อมูลในการวิจัยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ จังหวัดพิจิตร รวม 7,794 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400คนโดยใช้สูตร Taro Yamane คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสนทนากลุ่ม จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามสำหรับประชาชนแบบปลายปิด (Close ended Question) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ตอบคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก และแบบปลายเปิด โดยให้เลือกเติมคำตอบเพิ่มเติม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้ คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถาม ดังนี้ คือ การสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400คนซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้พบว่า

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งตามเพศแล้ว พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.0รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.0

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามอายุแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-49ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5และรองตามลงมาตามลำดับคือ อยู่ในช่วงอายุ 50-59ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0ช่วงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 18.8ช่วงอายุ30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.8และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 18-20ปี คิดเป็นร้อยละ 5.5

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสถานภาพสมรสแล้ว พบว่าสถานภาพสมรส ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.3และรองลงมาตามลำดับคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.5และสถานภาพหม้าย/หย่าร้างมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 9.3

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษาแล้ว พบว่า ระดับการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุด คือประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 59.3รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เคยศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.8มัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 10.3มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.คิดเป็นร้อยละ 7.5ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 6.0นุปริญญา/ปวส.คิดเป็นร้อยละ 4.0และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ.3

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพแล้ว พบว่า อาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ49.8รองลงมาตามลำดับคือ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ20.8ไม่มีอาชีพคิดเป็นร้อยละ 9.5ค้าขายคิดเป็นร้อยละ7.0นักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 6.3

พนักงานจ้างคิดเป็นร้อยละ3.0ข้าราชการคิดเป็นร้อยละ2.8พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 1.0

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามรายได้แล้ว พบว่า รายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 1,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ61.3 รองลงมาตามลำดับคือ รายได้ 5,001-10,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายได้ น้อยกว่า 1,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.5 รายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 รายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.8 รายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-49 ปี สถานภาพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ สถานภาพสมรสระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และอาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ รับจ้างทั่วไป ส่วนรายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 1,001-5,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้าน พบว่า

253/

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวและในส่วนของการขอในแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับน้อยและสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กองช่างได้มีการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กครอบคลุมและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชนและรองลงมาตามลำดับ คือ กองช่างได้ติดตั้งระบบเปิดปิดอัตโนมัติกับไฟแสงสว่างสาธารณะภายในทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลทั่วถึงเพียงใด กองช่างได้มีการสร้างศาลาประชาคมได้ครบทุกหมู่บ้านได้ใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของแต่ละพื้นที่ กองช่างมีการติดตั้งไฟฟ้าตรงทางแยกสี่เหลี่ยมทุกทางแยกเพื่อลดอุบัติเหตุโดยใช้แสงพลังงานแสงอาทิตย์กองช่างได้มีการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลสำนักปลัดได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการทำงานของเทศบาลให้ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทั้งตำบลกองช่างมีการสร้างถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ถนนดินลูกรัง ถนนดินได้ทั่วถึงทั้งตำบลและมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานกองช่างมีการขุดคลอง ลำห้วย หนองบึง และสร้างสาธารณะเพียงพอทั่วถึงทั้งเขตตำบลกองช่างได้มีการก่อสร้างท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมได้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตตำบลระบบพลังงานแสงอาทิตย์ให้ทั่วถึงทุกแห่งที่

ขาดแคลนไฟฟ้ากองช่างมีการขุดเจาะหน้าบาดาลภายในหมู่บ้านในเขตเทศบาลได้ทั่วถึงครบถ้วน และกองช่างมีการช่วยเหลือราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าโดยการใช้แผง

2.2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางและสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความรู้และป้องกันโรครังโรคติดต่อให้กับประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึงรองลงมาตามลำดับคือ กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มแม่บ้านหรือกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลไม่รอบกองการศึกษาได้มีการส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติดให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้านกองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ภายในเขตเทศบาลกองสวัสดิการและสังคมมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ภายในเขตเทศบาลและฝ่ายนโยบายและแผนได้จัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนทั่วทุกหมู่บ้านภายในเขตเทศบาล

2.3 ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับมากและสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุด คือฝ่ายป้องกันฯ ของเทศบาลได้ให้บริการตัดต้นไม้ที่เป็นอันตรายต่อสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไม่รอบรองลงมาตามลำดับคือฝ่ายป้องกันฯ ได้ให้หน่วย อปพร.ร่วมบริการจัดรถและจัดระเบียบในงานวันสำคัญและงานพิธีการต่าง ๆ ในตำบลกองช่างได้มีการจัดบริการที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชนกับทางเทศบาลฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดอบรมให้ความรู้เรื่องสาธารณภัยต่าง ๆ ให้ประชาชนทุกคนได้ทราบเมื่อเวลาเกิดเหตุการณ์จะได้มีความรู้ในการช่วยเหลือตนเองฝ่ายป้องกันฯ ได้ให้บริการรถน้ำเพื่อล้างอาคารสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไม่รอบฝ่ายป้องกันฯ ได้มีการช่วยเหลือประชาชนในขณะที่เกิดสาธารณภัยเช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุพัดได้ทันต่อเหตุการณ์ฝ่ายนโยบายและแผนได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้เข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาเทศบาลฝ่ายป้องกันฯ ได้จัดบริการน้ำเพื่อแก้ปัญหาภัยแล้งให้กับประชาชนในการอุปโภค บริโภคได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านและกองช่างได้ให้ความรู้แก่ประชาชนในการขออนุญาตแบบแปลนที่ใช้สร้างบ้าน อาคาร เสา สัญญาณโทรศัพท์ ต่าง ๆ

2.4 ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

ความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อยและสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองสวัสดิการและสังคมได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุก

หมู่บ้านของตำบลรองลงมาตามลำดับคือกองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริม 1 ผลิตภัณฑ์ 1 ตำบลให้กับประชาชนโดยเน้นใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์กองการศึกษาได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการอนุรักษ์วิถีชีวิตและวัฒนธรรมโบราณของสวัสดิการและสังคมได้มีการสนับสนุนเงินทุนในการสร้างอาชีพเสริมให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้ทั่วถึงกองสวัสดิการและสังคมได้มีการส่งเสริมการตลาดภายในและภายนอกตำบลให้กับประชาชน กลุ่มอาชีพต่าง ๆ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมีส่วนร่วมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่าและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ส่งเสริมให้มีโรงฆ่าสัตว์ภายในตำบลและให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

2.5 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อต้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับน้อยและสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสนับสนุนให้ประชาชนปั่นจักรยานเพื่อสุขภาพลดภาวะโลกร้อนรองลงมาตามลำดับคือกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมการปลูกผักและปลูกข้าวปลอดสารพิษให้กับประชาชนในเขตตำบลกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ประชาชนอนุรักษ์แหล่งเพาะพันธุ์ปลาในแหล่งน้ำธรรมชาติกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ปุ๋ยธรรมชาติลดใช้สารเคมี กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการควบคุมการปล่อยสิ่งปฏิกูลของฟาร์มสุกรและน้ำเสียจากโรงฆ่าสัตว์ในเขตตำบลและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้กับประชาชนทิ้งและกำจัดขยะให้ถูกที่ภายในเขตตำบล

2.6 ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความคิดเห็นของประชาชนต่อต้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลางและสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองการศึกษาสนับสนุนอาหารเสริม(นม) และอาหารกลางวันสำหรับเด็กระดับก่อนวัยเรียน - ระดับประถมศึกษาในเขตตำบลรองลงมาตามลำดับคือกองสาธารณสุขมีการจัดให้มีการอนุรักษ์ประเพณีเนื่องในวันลอยกระทงพร้อมกับรณรงค์ให้ใช้วัสดุธรรมชาติกองการศึกษามีการอนุรักษ์ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและประเพณีไทดำของตำบลไม่รอบกองการศึกษาสนับสนุนการสร้างพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมไทดำของตำบลกองการศึกษาได้จัดกิจกรรมแห่เทียนพรรษาถวาย 9 วัดในเขตตำบลไม่รอบวันเข้าพรรษาของทุกปีกองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาประจำปีของสถานศึกษาและประชาชนที่อยู่ในเขตตำบลกองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการอุปถัมภ์เพื่อการศึกษาให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายในเขตตำบลกองการศึกษาจัดอบรมธรรมะให้กับนักเรียนระดับประถมและมัธยมในเขตตำบลไม่รอบและกองการศึกษาจัดอบรมศาสนพิธีให้กับไวยาวัจกรทุกวัดและประชาชนที่สนใจในเขตตำบลไม่รอบ

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 เพศที่แตกต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังนี้ คือ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 อายุที่แตกต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

อายุ 20-29 ปี กับอายุ 40-49 ปี กับอายุ 50-59 ปี และกับอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

อายุ 30-39 ปี กับอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

สถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 อาชีพที่ต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

ไม่มีอาชีพ กับนักเรียน/นักศึกษา กับเกษตรกรกรรม กับค้าขาย กับพนักงานจ้าง และกับข้าราชการ

นักเรียน/นักศึกษา กับไม่มีอาชีพ กับรับจ้างทั่วไป และกับพนักงานจ้าง

รับจ้างทั่วไป กับนักเรียน/นักศึกษากับเกษตรกรกรรม กับค้าขาย กับพนักงานจ้าง และกับข้าราชการ

เกษตรกรกรรม กับไม่มีอาชีพ กับรับจ้างทั่วไป กับค้าขาย และกับพนักงานจ้าง,

พนักงานจ้าง กับไม่มีอาชีพ กับนักเรียน/นักศึกษา กับรับจ้างทั่วไป กับเกษตรกรกรรม และกับค้าขาย

ข้าราชการ กับไม่มีอาชีพ และกับรับจ้างทั่วไป โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 รายได้ที่ต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

น้อยกว่า 1,001 บาท กับ 5,001-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท และกับ 15,001-20,000 บาท

1,001-5,000 บาท กับไม่มีอาชีพ กับ 5,001-10,000 บาท และกับ 10,001-15,000 บาท

5,001-10,000 บาท กับน้อยกว่า 1,001 บาท กับ 1,001-5,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท และกับมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

15,001-20,000 บาท กับน้อยกว่า 1,001 บาท กับ 5,001-10,000 บาท และกับ 10,001-15,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป กับ 5,001-10,000 บาท และกับ 10,001-15,000 บาท

โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรที่ได้จากการสนทนากลุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 55 คน พบว่า

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรนั้น สิ่งสำคัญที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการสาธารณูปโภค อาทิเช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนนหนทาง ส่วนสาธารณูปการ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ที่ต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้อย่างแท้จริงนั้น สิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อที่จะให้กระบวนการของการพัฒนา และการหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรเกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

จึงกล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร จะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น หัวใจสำคัญคือ ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ที่จะต้องมีการทำงานกันอย่างสอดคล้อง ประสาน เน้นการทำงานเชิงรุก มีทีมงานอย่างมืออาชีพ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ถือเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนา การปรับประยุกต์ใช้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการวิเคราะห์หาข้อดี ข้อเสีย รวมถึงโอกาสและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นแล้ว หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พิจารณาถึงความสำคัญของกิจกรรม

สาธารณะที่จะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกคนให้อยู่ดี มีสุขอย่างแท้จริง สิ่งสำคัญที่สุดคือ การคำนึงถึงความเป็นไปได้และความเหมาะสมเป็นสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้าน พบว่า

โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวและในส่วนนของรายชื่อในแต่ละด้านพบว่า

1.1 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่มีความคิดเห็นการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับผลค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองช่างได้มีการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคลอบคลุมและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์และเรียนเชิญผู้ปกครองให้เข้าร่วมประชุมและเสนอแนะพร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและสร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้คลอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อความสะดวกในการที่ผู้ปกครองได้นำบุตรหลานมาฝากให้เทศบาลดูแลอย่างมีคุณภาพจนเป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศสิทธิ์ คำมูล(2552)ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาโดยผลการวิจัย พบว่า หัวใจสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จทางปฏิบัติได้นั้น คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อที่จะสามารถตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับชุมชนของตนเองการจัดทำบริการสาธารณะผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญในมุมมองของผู้วิจัยขอเสนอแนะประเด็นสำคัญคือ 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนการสอนให้ประชาชนได้รับทราบทุก 3 เดือน 2)การบริหารจัดการเกี่ยวกับการเรียนการสอนควรให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบหรือจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมในปัจจุบัน 3)ผู้บริหารและสมาชิกท้องถิ่นควรจัด

อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัยมากกว่าทุกวันนี้ 4) ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นควรมีการติดตามและประเมินผลการเรียนของเด็กและการสอนของผู้ดูแลเด็กเล็กทุกไตรมาส พร้อมทั้งซ่อมสร้างเสริมในสิ่งที่ยังขาดเพื่อคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

1.2 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่มีความคิดเห็นการบริการสาธารณะด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายชื่อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความรู้และป้องกันระงับโรคติดต่อให้กับประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึงในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์และเรียนเชิญเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนให้เข้าร่วมประชุมและร่วมกันจัดประชุมและให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันโรคติดต่อภายในเขตเทศบาลพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อนำไปใช้รณรงค์เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่อในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศ์สถิต คำมูล(2552)ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาโดยผลการวิจัย พบว่า หัวใจสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จทางปฏิบัติได้นั้น คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำบริการป้องกันและรักษาโรคติดต่อเพื่อที่จะสามารถตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับชุมชนของตนเองการจัดทำบริการสาธารณะผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ ในมุมมองของผู้วิจัยขอเสนอแนะประเด็นสำคัญคือ 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันและระงับโรคติดต่อให้ประชาชนได้รับทราบทุก 1 เดือน 2) การบริหารจัดการและบูรณาการเกี่ยวกับส่วนราชการและประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและระงับโรคติดต่อให้เป็นปัจจุบัน 3) ผู้บริหารและสมาชิกท้องถิ่นควรจัดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ช่วยป้องกันโรคติดต่อให้ทันสมัยมากกว่าทุกวันนี้ 4) ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นควรมีการติดตามและประเมินผลการป้องกันและระงับโรคติดต่อทุกเดือนเพื่อคุณภาพการบริการป้องกันและระงับโรคติดต่อให้มีคุณภาพเพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

1.3 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่มีความคิดเห็นการบริการสาธารณะด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายชื่อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือฝ่ายป้องกันฯของเทศบาลได้ให้บริการตัดต้นไม้ที่เป็นอันตรายต่อสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไผ่รอบ

1.4 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่มีความคิดเห็นการบริการสาธารณะด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายชื่อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองสวัสดิการและสังคมได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านของตำบล

1.5 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่มีความคิดเห็นการบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสนับสนุนให้ประชาชนใช้จักรยานเพื่อสุขภาพลดภาวะโลกร้อน

1.6 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่มีความคิดเห็นการบริการสาธารณะด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือกองการศึกษาสนับสนุนอาหารเสริม(นม) และอาหารกลางวันสำหรับเด็กระดับก่อนวัยเรียน - ระดับประถมศึกษาในเขตตำบลทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางเทศบาลมีการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนและให้ประชาชนร่วมเสนอแนะและตรวจสอบการทำงานในการจัดซื้อจัดจ้างพร้อมทั้งแจ้งในกรณีที่เกิดนมเสียที่โรงเรียนในเขตตำบลไผ่รอบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สถิต คำมูล(2552)ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาโดยผลการวิจัย พบว่า หัวใจสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จทางปฏิบัติได้นั้น คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อที่จะสามารถตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับชุมชนของตนเอง โดยได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงานของการจัดทำบริการสาธารณะแม้ว่าขั้นตอนในการตัดสินใจและการประเมินผลโดยครอบคลุมถึงกระบวนการตรวจสอบการจัดทำบริการสาธารณะผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญในมุมมองของผู้วิจัยขอเสนอแนะประเด็นสำคัญคือ 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการผลการดำเนินการส่งเสริม (นม)ให้ประชาชนได้รับทราบทุก 3 เดือน 2)การบริหารจัดการเกี่ยวกับการดำเนินการส่งเสริม (นม)ควรให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบหรือจัดการร่วมคัดเลือกและประมูลการสั่งซื้ออาหาร(นม)ได้มีการแข่งขันเพื่อประโยชน์สูงสุดในการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าที่สุด 3)ผู้บริหารและสมาชิกท้องถิ่นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมคิดและเสนอแนะในการบริหารจัดการเกี่ยวกับโรงเรียนให้มากกว่านี้ 4) ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นควรมีการติดตามและประเมินผลการเรียนของเด็กและการสอนของผู้ดูแลเด็กเล็กทุกไตรมาสพร้อมทั้งซ่อมสร้างเสริมในสิ่งที่ยังขาดเพื่อคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ปัจจัยด้านเพศ เพศที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เพศหญิง รองลงมา คือ เพศชายซึ่งมีความแตกต่างกัน ดังนี้ คือ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอายุ อายุที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 50-59 ปี ด้านที่มีความแตกต่างกัน มีดังนี้ คือด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส สถานภาพสมรสที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ สถานภาพสมรส รองลงมา คือ สถานภาพโสดโสด ด้านที่มีความแตกต่างกัน มีดังนี้ คือด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ประถมศึกษา รองลงมา คือ ไม่เคยศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอาชีพ อาชีพที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ รับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ เกษตรกรรม ด้านที่มีความแตกต่างกันมีดังนี้ คือด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านรายได้ รายได้ที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ 1,001-5,000 บาท รองลงมา คือ 5,001-10,000 บาทด้านที่มีความแตกต่างกันมีดังนี้ คือด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ซึ่งจากผลของการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วนั้น ก็ได้สะท้อนให้เราเห็นชัดเจนว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ ถือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดนัยสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอ

โพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ที่จะต้องตระหนักและใส่ใจในการให้บริการ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของปัจจัยที่มีความแตกต่างกันออกไป

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรที่ได้จากการสนทนากลุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 55 คน พบว่า

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรนั้น สิ่งสำคัญที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการสาธารณูปโภค อาทิเช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนนหนทาง ส่วนสาธารณูปการ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ที่ต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้อย่างแท้จริงนั้น สิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อที่จะให้กระบวนการของการพัฒนา และการหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรเกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

จึงกล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร จะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น หัวใจสำคัญคือ ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ที่จะต้องมีการทำงานกันอย่างสอดคล้องประสาน เน้นการทำงานเชิงรุก มีทีมงานอย่างมืออาชีพ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ถือเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนา การปรับประยุกต์ใช้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการวิเคราะห์หาข้อดีข้อเสีย รวมถึงโอกาสและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นแล้ว หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พิจารณาถึงความสำคัญของกิจกรรมสาธารณะที่จะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกคนให้อยู่ดี มีสุขอย่างแท้จริง สิ่งสำคัญที่สุดคือ การคำนึงถึงความเป็นไปได้และความเหมาะสมเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้านมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้กองช่างมีการช่วยเหลือราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าโดยการใช้นำแผงโซลาร์เซลล์
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายนโยบายและแผนได้จัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนที่ทุกหมู่บ้านภายในเขตเทศบาล
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้กองช่างได้ให้ความรู้แก่ประชาชนในการขออนุญาตแบบแปลนที่ใช้สร้างบ้าน อาคาร เสาสัญญาณโทรศัพท์ ต่าง ๆ
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ส่งเสริมให้มีโรงฆ่าสัตว์ภายในตำบล และให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้กับประชาชนทั้งและกำจัดขยะให้ถูกที่ภายในเขตตำบล
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้กองการศึกษาจัดอบรมศาสนพิธีให้กับไวยาวัจกรทุกวัดและประชาชนที่สนใจในเขตตำบลไผ่รอบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยอย่างต่อเนื่องถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันจะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสาธารณะต่อประชาชนมากที่สุด
2. ควรมีการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการเข้ามามีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

•

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล รัตนวิระกุล. (2540). **ความคิดเห็นและทัศนคติของแรงงานสตรีต่อสภาพการทำงาน : ศึกษาเฉพาะโรงงานถลุงมีอย่างในจังหวัดชลบุรี.**
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสังคม,
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชิต นิลพานิช และกุลชน ธนาพงศธร. (2532). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา
ชนบท.** ในเอกสารการสอนชุดวิชาความรู้ทั่วไปสำหรับการพัฒนาระดับตำบล หมู่บ้าน
(พิมพ์ครั้งที่ 3). หน่วยที่ 8. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. (2541). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์.** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย, (2545). (ม.ป.ป.) **ระเบียบวิธีวิจัย. พิษณุโลก:คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร.**
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2540). **บทความ.ประชาธิปไตย 2 ระดับในสังคมไทย : 2010.**
การเมือง การปกครองท้องถิ่น ประชาธิปไตย.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง.**
กรุงเทพฯ : 598 Print.
- นฤมล ศิริศักดิ์ไพบูลย์. (2557). **การศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริม
การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วน
ตำบลแม่ระภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก.**
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการปกครองท้องถิ่น)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.** กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประยูร ศรีประสาธน์. (2542). **รายงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการ
ดำเนินงาน.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา (2551). ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความ
ต้องการของประชาชนปัญหาสาเหตุขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย .
- พงศ์สถิต คำมูล. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของ
เทศบาลเมืองเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.
(รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย.
- ยุพาพร รุ่งงาม. (2545). การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณในการปฏิรูประบบ
ราชการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ยุวดี พ่วงรอด. (2557). บทบาทของผู้นำท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ
ของประชาชนในชุมชน กรณีศึกษานายกองการบริการส่วนตำบลบึงกอก
อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก.
วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการ
ประกันคุณภาพ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (ออนไลน์.2547). การบริหารและจัดการเทศบาลยุคปฏิรูปการเมือง.
กรุงเทพฯ : โฟร์เฟซ.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). “การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารปกครองใน
ระบอบประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารงานภาครัฐ “ลูกค้า”
หรือ “พลเมือง”.” รัฐศาสตร์สาร 65:31-36.
- สุชาติ จักรพิสุทธ์. (ออนไลน์.2547). การศึกษาทางเลือกของชุมชน.วารสาร.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สมบัติ แก้วบุตตา. (2548). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
พญาเย็นอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต.
ศิลปศาสตร์ (สาขารัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย.**
- อดิน รพีพัฒน์. (2527). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคม และ
วัฒนธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.**
- อภิญา กังสนารักษ์. (2544). **รูปแบบการมีส่วนร่วมในองค์กรที่มีประสิทธิผล
ระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **บทความแนวคิดการปกครองท้องถิ่น ตอนที่ 79.
รัฐประศาสนศาสตร์.**
- Best, John W. (1970). **Research in Education.** New Jersey. Prentice-Hall.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing.** (5 th ed.). New York :
Harper & Row. pp.202-204.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

**หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือและ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล**



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว.๐๐๙

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นายสุรพงศ์ จอกถม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น รุ่นที่ ๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยมี อาจารย์ ดร.โชติ บดีรัฐ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นักศึกษาจะต้องเข้าเก็บข้อมูลจาก สถานที่จริง เพื่อนำมาประกอบงานวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก ท่านอนุญาตให้นักศึกษาผู้นี้ได้เข้าเก็บข้อมูลในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สมหมาย อำดอนกLOY)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (๙๗๐๒)

ที่ สบท. ๖๕๐๖/๒๕๕๗

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ดร.วงศกร เจียมเผ่า

ด้วย นายสุรพงศ์ จอกถม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น รุ่นที่ ๒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.โชติ บดีรัฐ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สุภาวดี แหม่มคง

(ดร.สุภาวดี แหม่มคง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (๔๗๐๒)

ที่ สบท. ๖๕๐๖/๒๕๕๗

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒน์พันธ์ เขตต์กัน

ด้วย นายสุรพงศ์ จอกถม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น รุ่นที่ ๒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.โชติ บดีรัฐ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สุภาวดี แพวมงคล
(ดร.สุภาวดี แพยมงคล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (๙๗๐๒)

ที่ สบท. ๖๕๐๖/๒๕๕๗

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตตรวจเช็คเครื่องมือ

เรียน ดร.จิรภรณ์ สันติวงศ์กุล

ด้วย นายสุรพงศ์ จอกถม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น รุ่นที่ ๒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.โชติ บดีรัฐ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สุภาวดี เนเนตอง
(ดร.สุภาวดี ไหมมคง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง
จังหวัดพิจิตร

เรียน ท่านผู้อาศัยในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
แบบสอบถามชุดนี้จัดสร้างขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของ
ประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลไผ่
รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการโดยตรง ข้อมูลที่ได้จากท่านจึงเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญ
อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบในทางลบแก่
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรอกข้อมูลตามความเป็น
จริงและมีความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นมี 6 ด้าน

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการเพิ่มเติมของประชาชน (คำถามปลายเปิด)

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูง

(นายสุรพงศ์ จอกถม)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นอย่างไรโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลือกเพียงข้อละ 1 แห่ง

ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1. กองช่างมีการสร้างถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ถนนดินลูกรังถนนดินได้ทั่วถึงทั้งตำบลและมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน					
2. กองช่างมีการขุดคลอง ลำห้วย หนอง บึง และลำรางสาธารณะเพียงพอทั่วถึงทั้งเขตตำบล					
3. กองช่างมีการขุดเจาะน้ำบาดาลภายในหมู่บ้านในเขตเทศบาลได้ทั่วถึงครบถ้วน					
4. กองช่างได้มีการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาล					
5. สำนักปลัดได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการทำงานของเทศบาลให้ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทั้งตำบล					
6. กองช่างได้มีการสร้างศาลาประชาคมได้ครบทุกหมู่บ้านได้ใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของแต่ละพื้นที่					
7. กองช่างได้มีการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กครอบคลุมและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชน					
8. กองช่างได้มีการก่อสร้างท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมได้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตตำบล					
9. กองช่างมีการช่วยเหลือราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าโดยใช้แผงระบบพลังงานแสงอาทิตย์ให้ทั่วถึงทุกแห่งที่ขาดแคลนไฟฟ้า					

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
10. กองช่างมีการติดตั้งไฟฟ้าตรงทางแยกสี่เหลี่ยมทุกทาง แยกเพื่อลดอุบัติเหตุโดยใช้แผงพลังงานแสงอาทิตย์					
11. กองช่างได้ติดตั้งระบบเปิดปิดอัตโนมัติกับไฟแสงสว่าง สาธารณะภายในทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลทั่วถึงเพียงใด					
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
12. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่ม แม่บ้านหรือกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลไม่รอบ					
13. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมและสนับสนุน ผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ ภายในเขตเทศบาล					
14. กองสวัสดิการและสังคมมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ ภายในเขตเทศบาล					
15. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความรู้และ ป้องกันระงับโรคติดต่อให้กับประชาชนในเขตเทศบาลอย่าง ทั่วถึง					
16. กองการศึกษาได้มีการส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขัน กีฬาต้านยาเสพติดให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุก หมู่บ้าน					
17. ฝ่ายนโยบายและแผนได้จัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อรับ ฟังปัญหาความเดือดร้อนทั่วทุกหมู่บ้านภายในเขตเทศบาล					
18. ฝ่ายนโยบายและแผนได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับ ประชาชนทุกหมู่บ้านได้เข้าร่วมรับฟังการประชุมสภา เทศบาล					

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย					
19. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดอบรมให้ ความรู้เรื่องสาธารณภัยต่าง ๆ ให้ประชาชนทุกคนได้ ทราบเมื่อเวลาเกิดเหตุการณ์จะได้มีความรู้ในการช่วยเหลือ ตนเอง					
20. ฝ่ายป้องกันฯได้มีการช่วยเหลือประชาชนในขณะที่เกิด สาธารณภัยเช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุพัดได้ทันต่อ เหตุการณ์					
21. ฝ่ายป้องกันฯได้จัดบริการน้ำเพื่อแก้ปัญหาภัยแล้ง ให้กับประชาชนในการอุปโภค บริโภคได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน					
22. ฝ่ายป้องกันฯได้ให้หน่วย อปพร.ร่วมบริการจัดรถและ จัดระเบียบในงานวันสำคัญและงานพิธีการต่าง ๆ ในตำบล					
23. ฝ่ายป้องกันฯของเทศบาลได้ให้บริการตัดต้นไม้ที่เป็น อันตรายต่อสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไม่รอบ					
24. ฝ่ายป้องกันฯได้ให้บริการรดน้ำเพื่อล้างอาคารสถานที่ ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไม่รอบ					
25. กองช่างได้ให้ความรู้แก่ประชาชนในการขออนุญาต แบบแปลนที่ใช้สร้างบ้าน อาคาร เสาสัญญาณโทรศัพท์ ต่าง ๆ					
26. กองช่างได้มีการจัดบริการที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวก ในการติดต่อราชการของประชาชนกับทางเทศบาล					

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว					
27. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการ ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านของตำบล					
28. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการสนับสนุนเงินทุนในการ สร้างอาชีพเสริมให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้ทั่วถึง					
29. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการส่งเสริมการตลาด ภายในและภายนอกตำบลให้กับประชาชน กลุ่มอาชีพ ต่าง ๆ					
30. กองการศึกษาได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการ ท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์วิถีชีวิตและวัฒนธรรมโบราณ					
31. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ส่งเสริมให้มีโรงฆ่า สัตว์ภายในตำบลและให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดง ความ ความคิดเห็น					
32. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการประชาสัมพันธ์ ให้กับประชาชนมีส่วนร่วมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สัตว์ป่า					
33. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริม 1 ผลิตภัณฑ์ 1 ตำบลให้กับประชาชนโดยเน้นใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิด ประโยชน์					

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
34. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมการปลูกผัก และปลูกข้าวปลอดสารพิษให้กับประชาชนในเขตตำบล					
35. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสนับสนุนให้ ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ปุ๋ยธรรมชาติลดใช้สารเคมี					
36. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสนับสนุนให้ประชาชน ปั่นจักรยานเพื่อสุขภาพลดภาวะโลกร้อน					
37. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการควบคุมการ ปล่อยสิ่งปฏิกูลของฟาร์มสุกรและน้ำเสียจากโรงฆ่าสัตว์ใน เขตตำบล					
38. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ ให้กับประชาชนทิ้งและกำจัดขยะให้ถูกที่ภายในเขตตำบล					
39. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ ให้ใช้วัสดุธรรมชาติและสัจจากธรรมชาติในการปรุงแต่ง อาหาร					
40. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ ให้ประชาชนอนุรักษ์แหล่งเพาะพันธุ์ปลาในแหล่งน้ำ ธรรมชาติ					

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น					
41. กองการศึกษา มีการอนุรักษ์ประเพณีรดน้ำคำหัว ผู้สูงอายุและประเพณีไหว้ของตำบลไผ่รอบ					
42. กองการศึกษา ได้จัดกิจกรรมแห่เทียนพรรษาถวาย 9 วัดในเขตตำบลไผ่รอบวันเข้าพรรษาของทุกปี					
43. กองการศึกษา จัดอบรมธรรมะให้กับนักเรียน ระดับประถมและมัธยมในเขตตำบลไผ่รอบ					
44. กองการศึกษา จัดอบรมศาสนพิธีให้กับโยยาวัจกรทุกวัด และประชาชนที่สนใจในเขตตำบลไผ่รอบ					
45. กองการศึกษา สนับสนุนอาหารเสริม(นม) และอาหาร กลางวันสำหรับเด็กระดับก่อนวัยเรียน - ระดับ ประถมศึกษาในเขตตำบล					
46. กองการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬา ประจำปีของสถานศึกษาและประชาชนที่อยู่ในเขตตำบล					
47. กองการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนการอุปการณเพื่อ การศึกษาให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายในเขตตำบล					
48. กองการศึกษา สนับสนุนการสร้างพิพิธภัณฑ์เพื่อการ เรียนรู้วัฒนธรรมไทดำของตำบล					
49. กองสาธารณสุข มีการจัดให้มีการอนุรักษ์ประเพณี เนื่องในวันลอยกระทงพร้อมกับการรณรงค์ให้ใช้วัสดุธรรมชาติ					

ตอนที่ 3 แนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาล
ตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
คำชี้แจง เขียนข้อเสนอแนะหรือความต้องการของท่านเพิ่มเติม

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูง

(นายสุรพงศ์ จอกถม)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

แบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัด
พิจิตร.....

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินความสอดคล้อง
ของเครื่องมือสำหรับการศึกษาวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชน
ในการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอ
โพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

2. โปรดพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ มีความสอดคล้องกับเนื้อหาใน
วัตถุประสงค์หรือไม่กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “คะแนนการพิจารณา” ตามความ
คิดเห็นของท่าน ดังนี้

- | | | |
|----|-------------|--|
| +1 | ถ้าแน่ใจ | ว่าข้อความข้อนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาในวัตถุประสงค์ |
| 0 | ถ้าไม่แน่ใจ | ว่าข้อความข้อนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาในวัตถุประสงค์ |
| -1 | ถ้าแน่ใจ | ว่าข้อความข้อนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในวัตถุประสงค์ |

3. การประเมินของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จึง
ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินให้ครบทุกข้อ

ผู้ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความ
อนุเคราะห์ ในการประเมินในครั้งนี้

(นายสุรพงศ์ จอกถม)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นอย่างไรโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลือกเพียงข้อละ 1 แห่ง

ความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
	+1	0	-1
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
1. กองช่างมีการสร้างถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ถนนดินลูกรังถนนดินได้ทั่วถึงทั้งตำบลและมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน			
2. กองช่างมีการขุดคลอง ลำห้วย หนอง บึง และลำรางสาธารณะเพียงพอทั่วถึงทั้งเขตตำบล			
3. กองช่างมีการขุดเจาะน้ำบาดาลภายในหมู่บ้านในเขตเทศบาลได้ทั่วถึงครบถ้วน			
4. กองช่างได้มีการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาล			
5. สำนักปลัดได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการทำงานของเทศบาลให้ประชาชนได้ทราบทั่วถึงทั้งตำบล			
6. กองช่างได้มีการสร้างศาลาประชาคมได้ครบทุกหมู่บ้านได้ใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของแต่ละพื้นที่			
7. กองช่างได้มีการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กครอบคลุมและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชน			
8. กองช่างได้มีการก่อสร้างท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมได้ทั่วถึงครบทุกหมู่บ้านในเขตตำบล			
9. กองช่างมีการช่วยเหลือราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าโดยการใช้แผงระบบพลังงานแสงอาทิตย์ให้ทั่วถึงทุกแห่งที่ขาดแคลนไฟฟ้า			

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
	+1	0	-1
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
10. กองช่างมีการติดตั้งไฟฟ้าตรงทางแยกสี่เหลี่ยมทุกทางแยกเพื่อลดอุบัติเหตุโดยใช้แผงพลังงานแสงอาทิตย์			
11. กองช่างได้ติดตั้งระบบเปิดปิดอัตโนมัติกับไฟแสงสว่างสาธารณะภายในทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลทั่วถึงเพียงใด			
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต			
12. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มแม่บ้านหรือกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลไผ่รอบ			
13. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ ภายในเขตเทศบาล			
14. กองสวัสดิการและสังคมมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ ภายในเขตเทศบาล			
15. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความรู้และป้องกันระงับโรคติดต่อให้กับประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง			
16. กองการศึกษาได้มีการส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติดให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน			
17. ฝ่ายนโยบายและแผนได้จัดทำประชามหมู่บ้านเพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนทั่วทุกหมู่บ้านภายในเขตเทศบาล			
18. ฝ่ายนโยบายและแผนได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้เข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาเทศบาล			

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
	+1	0	-1
ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย			
19. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดอบรมให้ ความรู้เรื่องสาธารณภัยต่าง ๆ ให้ประชาชนทุกคนได้ ทราบเมื่อเวลาเกิดเหตุการณ์จะได้มีความรู้ในการช่วยเหลือ ตนเอง			
20. ฝ่ายป้องกันฯได้มีการช่วยเหลือประชาชนในขณะที่เกิด สาธารณภัยเช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุพัดได้ทันต่อ เหตุการณ์			
21. ฝ่ายป้องกันฯได้จัดบริการน้ำเพื่อแก้ปัญหาภัยแล้ง ให้กับประชาชนในการอุปโภค บริโภคได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน			
22. ฝ่ายป้องกันฯได้ให้หน่วย อปพร.ร่วมบริการจัดรถและ จัดระเบียบในงานวันสำคัญและงานพิธีการต่าง ๆ ในตำบล			
23. ฝ่ายป้องกันฯของเทศบาลได้ให้บริการตัดต้นไม้ที่เป็น อันตรายต่อสถานที่ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไม่รอบ			
24. ฝ่ายป้องกันฯได้ให้บริการรถนำเพื่อล้างอาคารสถานที่ ต่าง ๆ ภายในเขตตำบลไม่รอบ			
25. กองช่างได้ให้ความรู้แก่ประชาชนในการขออนุญาต แบบแปลนที่ใช้สร้างบ้าน อาคาร เสาสัญญาณโทรศัพท์ ต่าง ๆ			
26. กองช่างได้มีการจัดบริการที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวก ในการติดต่อราชการของประชาชนกับทางเทศบาล			

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
	+1	0	-1
ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว			
27. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการ ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านของตำบล			
28. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการสนับสนุนเงินทุนในการ สร้างอาชีพเสริมให้กับประชาชนทุกหมู่บ้านได้ทั่วถึง			
29. กองสวัสดิการและสังคมได้มีการส่งเสริมการตลาด ภายในและภายนอกตำบลให้กับประชาชน กลุ่มอาชีพ ต่าง ๆ			
30. กองการศึกษาได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการ ท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์วิถีชีวิตและวัฒนธรรมโบราณ			
31. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้ส่งเสริมให้มีโรงฆ่า สัตว์ภายในตำบลและให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น			
32. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการประชาสัมพันธ์ ให้กับประชาชนมีส่วนร่วมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สัตว์ป่า			
33. กองสวัสดิการและสังคมมีการส่งเสริม 1 ผลิตภัณฑ์ 1 ตำบลให้กับประชาชนโดยเน้นใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิด ประโยชน์			

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
	+1	0	-1
ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม			
34. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมการปลูกผัก และปลูกข้าวปลอดสารพิษให้กับประชาชนในเขตตำบล			
35. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสนับสนุนให้ ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ปุ๋ยธรรมชาติลดใช้สารเคมี			
36. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสนับสนุนให้ประชาชน ปั่นจักรยานเพื่อสุขภาพลดภาวะโลกร้อน			
37. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการควบคุมการ ปล่อยสิ่งปฏิกูลของฟาร์มสุกรและน้ำเสียจากโรงฆ่าสัตว์ใน เขตตำบล			
38. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ ให้กับประชาชนทิ้งและกำจัดขยะให้ถูกที่ภายในเขตตำบล			
39. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ ให้ใช้วัสดุธรรมชาติและสีจากธรรมชาติในการปรุงแต่ง อาหาร			
40. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประชาสัมพันธ์รณรงค์ ให้ประชาชนอนุรักษ์แหล่งเพาะพันธุ์ปลาในแหล่งน้ำ ธรรมชาติ			

ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
	+1	0	-1
ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น			
41. กองการศึกษาให้การอนุรักษ์ประเพณีรดน้ำคำหัว ผู้สูงอายุและประเพณีไหว้ศาลเจ้าพ่อตาบลไผ่รอบ			
42. กองการศึกษาได้จัดกิจกรรมแห่เทียนพรรษาถวาย 9 วัดในเขตตำบลไผ่รอบวันเข้าพรรษาของทุกปี			
43. กองการศึกษาจัดอบรมธรรมะให้กับนักเรียน ระดับประถมและมัธยมในเขตตำบลไผ่รอบ			
44. กองการศึกษาจัดอบรมศาสนพิธีให้กับโยยาวังจรทุกวัด และประชาชนที่สนใจในเขตตำบลไผ่รอบ			
45. กองการศึกษาสนับสนุนอาหารเสริม(นม) และอาหาร กลางวันสำหรับเด็กระดับก่อนวัยเรียน - ระดับ ประถมศึกษาในเขตตำบล			
46. กองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการแข่งขันกีฬา ประจำปีของสถานศึกษาและประชาชนที่อยู่ในเขตตำบล			
47. กองการศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการอุปการณเพื่อ การศึกษาให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายในเขตตำบล			
48. กองการศึกษาสนับสนุนการสร้างพิพิธภัณฑ์เพื่อการ เรียนรู้วัฒนธรรมไทดำของตำบล			
49. กองสาธารณสุขมีการจัดให้มีการอนุรักษ์ประเพณี เนื่องในวันลอยกระทงพร้อมกับณรงค์ให้ใช้วัสดุธรรมชาติ			

ตอนที่ 3 แนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาล
ตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
คำชี้แจง เขียนข้อเสนอแนะหรือความต้องการของท่านเพิ่มเติม

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

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

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

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

3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

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

4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

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

5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

.....

.....

6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูง

(นายสุรพงศ์ จอกถม)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
จากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ**

ตารางแสดงผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม คะแนน	ค่าเฉลี่ย (IOC)	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	1	1	1	2	1	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1	ใช้ได้

22	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	1	1	1	3	1	ใช้ได้
39	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	1	1	1	3	1	ใช้ได้
41	1	1	1	3	1	ใช้ได้
42	1	1	1	3	1	ใช้ได้
43	1	1	1	3	1	ใช้ได้
44	1	1	1	3	1	ใช้ได้
45	1	1	1	3	1	ใช้ได้
46	1	1	1	3	1	ใช้ได้
47	1	1	1	3	1	ใช้ได้
48	1	1	1	3	1	ใช้ได้
49	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98

Reliability Analysis – Scale (Alpha)

Item – Total Statistics

ตารางแสดงผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	122.90	1402.152	.819	.987
b2	122.94	1397.151	.877	.987
b3	123.14	1406.406	.754	.987
b4	122.74	1402.668	.774	.987
b5	122.85	1398.138	.807	.987
b6	122.66	1404.689	.742	.987
b7	122.47	1406.435	.735	.987
b8	123.11	1399.368	.825	.987
b9	123.34	1406.902	.687	.987
b10	122.73	1424.880	.525	.987
b11	122.61	1419.170	.662	.987
c1	122.82	1389.369	.898	.987
c2	122.88	1397.003	.868	.987
c3	122.91	1396.205	.844	.987
c4	122.63	1395.687	.810	.987
c5	122.87	1396.472	.857	.987
c6	122.98	1392.549	.856	.987
d1	122.98	1402.832	.832	.987
d2	122.84	1389.304	.834	.987
d3	122.96	1393.184	.824	.987
d4	123.02	1407.544	.707	.987

d5	122.64	1413.905	.666	.987
d6	122.62	1422.526	.562	.987
d7	122.84	1393.101	.866	.987
d8	123.02	1402.518	.832	.987
d9	122.67	1415.070	.696	.987
e1	122.87	1402.085	.853	.987
e2	122.98	1399.330	.875	.987
e3	122.99	1396.797	.863	.987
e4	122.91	1409.415	.737	.987
e5	123.12	1400.267	.808	.987
e6	123.04	1408.908	.788	.987
e7	122.90	1398.752	.839	.987
f1	122.84	1391.949	.826	.987
f2	122.91	1395.270	.846	.987
f3	122.83	1405.704	.791	.987
f4	123.00	1412.609	.774	.987
f5	123.01	1409.391	.773	.987
f6	122.93	1402.852	.786	.987
f7	122.88	1411.613	.743	.987
g1	122.21	1411.235	.710	.987
g2	122.24	1415.600	.654	.987
g3	122.76	1401.419	.759	.987
g4	123.02	1392.330	.776	.987
g5	122.19	1403.239	.712	.987
g6	122.56	1394.232	.742	.987
g7	122.63	1389.441	.783	.987

g8	122.23	1409.794	.671	.987
g9	122.20	1404.974	.751	.987

Reliability Coefficient 49 items

Cases = 30

Alpha = .98

Standardized item alpha = .99