การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

นางสาวอาธัญญา จอมทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2554

An Analysis of Management Administration Regarding Facilitating and Serving the People of the Chiang Dao Subdistrict Administrative Organization in Chiang Dao District of Chiang Mai Province

Miss Arthanya Chomtong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อและนามสกุล นางสาวอาธัญญา จอมทอง

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อุดร ตันติสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
ผู้วิจัย นางสาวอาธัญญา จอมทอง **รหัสนักศึกษา** 2513006797 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ
ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสำคัญเพื่อวิเคราะห์ (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และ (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.97 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) กำนันและผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 16 คน และ (2) ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 1,001 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ และได้ใช้การเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรทั้งหมด คือ 10,041 คน รวม 1,017 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 938 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ (2) การพัฒนาที่สำคัญ คือ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ และ (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

Thesis title: An Analysis of Management Administration Regarding Facilitating and Serving the People of the Chiang Dao Subdistrict Administrative Organization in Chiang Dao District of Chiang Mai Province

Researcher: Miss Arthanya Chomtong; **ID**: 2513004727; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic year: 2011

Abstract

The main objectives of this study were to analyze (1) problems of management administration regarding facilitating and serving the people of the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization in Chiang Dao District of Chiang Mai Province, (2) development of management administration regarding facilitating and serving the people of the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization, and (3) strategies of the development of management administration regarding facilitating and serving the people of the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization.

This study was a survey research using questionnaires which passed try out including validity check and reliability check at 0.97 level. Total samples of 1,017 divided into (1) 16 Sub - district and Village Headmen and (2) 1,001 people in the areas of the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization in Chiang Dao District, calculated by Taro Yamane's formula at the confidence level 95%. The amount of field data return was 938, making 92.23 % of the total samples. Statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, and t-test. Moreover, in-dept interview of experts was also applied.

The study results showed that (1) the important problem was the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization's facilities and serving the people was inefficient as it should and was not worthwhile with budget received; and (2) the important development was the chief executives of the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization should emphasize on performances including increase the facilities and serving the people's efficiencies to provide the worthwhile budget received; and (3) the important strategy of the development of management administration was to establish a strategy of the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization's performance following the Good Governance guideline.

Keywords: Management administration, facilitating and serving the people, the Chiang Dao Sub - district Administrative Organization, Chiang Mai Province

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวแอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์อุดร ตันติสุนทร อาจารย์พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ และรองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความมีเมตตากรุณา และขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทั้ง 3 ท่าน เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีกทั้งขอขอบพระคุณประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษา WIRMPA4, WIRMPA5, WIRMPA6, WIRMPA7 รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา สนับสนุน ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

ท้ายสุด ผู้ศึกษาขอมอบความดีและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์นี้ แด่บิดา พี่น้องทุกท่าน ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ รวมถึง พ.ต.ท.สมนึก ยอดมณี ผู้ที่คอยเป็นกำลังใจ และสนับสนุนทุนการศึกษาจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้ด้วย

อาธัญญา จอมทอง

ธันวาคม 2554

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การวิจัย 3
กรอบแนวคิดการวิจัย 6
ขอบเขตของการวิจัย 10
ข้อจำกัดในการวิจัย 12
นิยามศัพท์เฉพาะ 12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 15
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก
การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์ 19
แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 29
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน
การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน 52
ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และยุทธศาสตร์การพัฒนา 57
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 69
การเก็บรวบรวมข้อมูล 77
การวิเคราะห์ข้อมูล 79
ระยะเวลาทำการวิจัย 81

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ 81
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 83
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง 86
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 87
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
ของกลุ่มตัวอย่าง 141
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ 157
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 158
สรุปการวิจัย 158
อภิปรายผล 167
ข้อเสนอแนะ 176
บรรณานุกรม 188
ภาคผนวก 194
ก แบบสอบถาม 195
ข การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ 206
ประวัติผู้วิจัย 210

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง 38
ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการจำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด 47
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท 67
ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงานตลอดโครงการ 82
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 3 เรื่อง 86
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน 89
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน 104
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว 116
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก 118

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว 120

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชาย กับเพศหญิง 122

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญาตรีหรือเทียบเท่ากับ และสูงกว่าปริญญาตรี 133

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติสรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง การพัฒนา สาม ยุทธศาสตร์ สี่ ปัจจัย ห้า ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการ และ หก การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน 142

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 7
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดรองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 8
ภาพที่ 2.1 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน 34
ภาพที่ 2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็น จุดหมายปลายทาง 46
ภาพที่ 2.3 Good Governance ประกอบด้วยหลักสำคัญ 8 ประการ 49
ภาพที่ 2.4 กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน 53
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว 58
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน 77
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี 6 ด้าน โดย “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้ 172

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจากความจำเป็นในการจัดการบริหารสาธารณะ และเนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัตินี้จนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นและที่สำคัญองค์กรบริหารส่วนตำบลถือว่าเป็นองค์กรระดับรากหญ้า ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ สามารถแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดการพัฒนาซึ่งจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เช่น (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (5) การสาธารณูปการ (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว และ (9) การจัดการศึกษา เป็นต้น

ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (1) องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง (2) องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นะ และ (3) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ผู้ศึกษาได้เลือกนำองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมาศึกษาเพียง 1 แห่ง เนื่องจากเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ และมีความหนาแน่นของประชาชน ประกอบกับผู้ศึกษามีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 30 มกราคม 2539 เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง หน้า 44) ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 16 หมู่บ้าน มีประชากร 10,041 คน (ในจำนวนนี้เป็นกำนัน 1 คน และผู้ใหญ่บ้าน 15 คน) และมี 4,382 หลังคาเรือน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 66 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เช่น (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นต้น

ที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น ผู้บริหารบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (3) ปัญหาด้านการบริหารงานอย่างมีมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาวอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ (4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้รับมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ (6) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้จัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวกำหนดขึ้น เหล่านี้ เป็นต้น ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนอำนาจหน้าที่ และตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก

และการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่" ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ "การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี" ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาวิเคราะห์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ มี 6 ข้อดังนี้

2.1 วิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แต่นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ที่เป็นอดีต และขณะกำลังศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวต่อไป วัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นพื้นฐานและเป็นประโยชน์ต่อการแสดงความคิดเห็นและการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวได้อย่างมีหลักเกณฑ์ และเป็นระบบ

2.2 วิเคราะห์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะการศึกษาหรือการวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แต่นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน ไม่อาจสมบูรณ์ได้หากขาดข้อเสนอแนะ หรือแนวทางสำหรับการพัฒนา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ขึ้นเพื่อมุ่งเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวในอนาคตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านต่อไป ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาหรือวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.1 ข้างต้น แล้วนำมาเป็นพื้นฐานในการเสนอแนะการพัฒนาการบริหาร

จัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวในอนาคต อันมีส่วนสำคัญทำให้ข้อมูลส่วนนี้ได้มาอย่างเป็นระบบ กล่าวได้ว่า ข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ซึ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

2.3 วิเคราะห์ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับอนาคตเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นซึ่งได้จากการศึกษาข้อเท็จจริง หรือข้อมูลในอดีต และขณะทำการศึกษาแล้วนำมาวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพสำหรับอนาคตได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

2.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดรอง อันได้แก่ กรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะมีส่วนทำให้ได้ข้อมูลเสริมเพื่อนำไปใช้ในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวให้บังเกิดผลสำเร็จในทางปฏิบัติจริงเพิ่มมากขึ้น

2.5 วิเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวในเชิงเปรียบเทียบในอดีตกับปัจจุบัน และกับหน่วยงานอื่นในระดับเดียวกัน ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็น

ประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวได้ตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

2.6 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เช่นนี้ เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง และการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แต่นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน ว่าเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังกล่าวในเชิงเปรียบเทียบให้มีความครอบคลุม และสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 6 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.6) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เพราะ (1) เป็นการชี้นำทำให้การศึกษาขาดความเป็นอิสระเนื่องจากได้ตีกรอบ หรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยไม่ปล่อยให้การศึกษาเป็นไปตามธรรมชาติมากที่สุด นอกจากนี้ (2) การกำหนดสมมติฐานไว้ อาจเป็นการซ้ำซ้อนกับหัวข้อย่อยของวัตถุประสงค์การวิจัย หรือขอบเขตของการวิจัย และ (3) อาจทำให้หลงประเด็นไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่า หรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาครั้งนี้

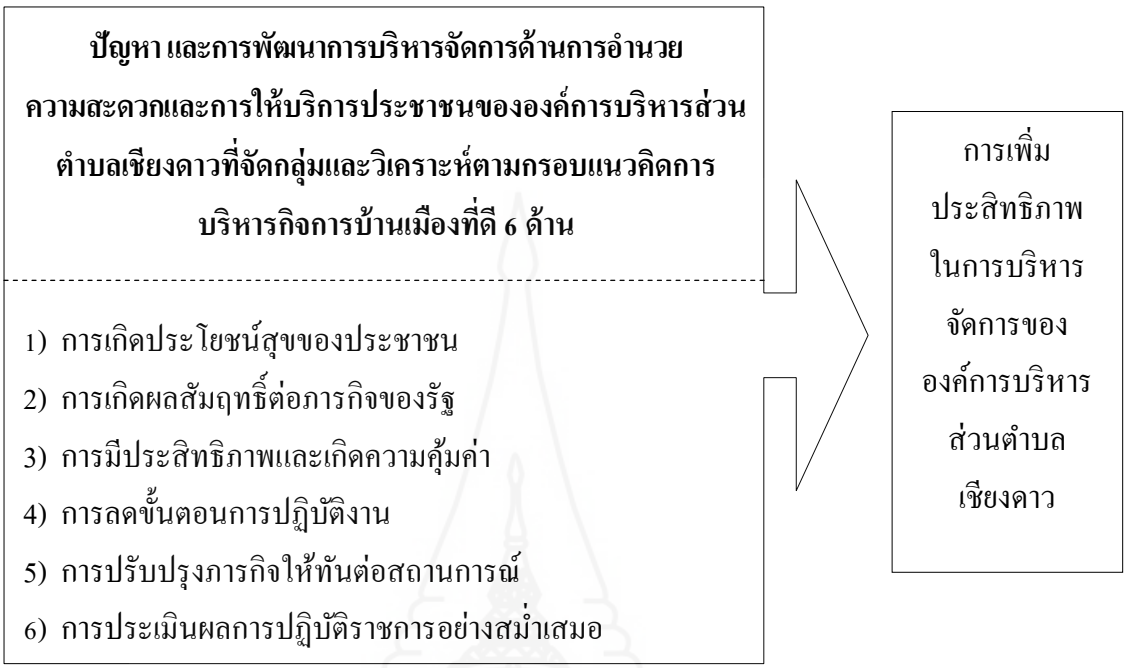
ต่อจากนี้ไป “องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” เขียนย่อว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว”

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 9 ตุลาคม 2546 เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 2) มาตรา 6 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2552: 226) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยตัดด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นศึกษาด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีคำว่า การอำนวยความสะดวกรวมอยู่ด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้นำด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาใช้ด้วย

ผู้ศึกษาได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านนั้นมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” โดยนำมาใช้สำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ “ปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญหรือวัตถุประสงค์หลักจำนวน 2 ข้อแรกของการศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งกำหนดให้ เป็นตัวแปรอิสระหรือเป็นเหตุ (cause) ขณะเดียวกัน ได้กำหนดให้ “การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) ⟶ *ตัวแปรตาม (ผล)*

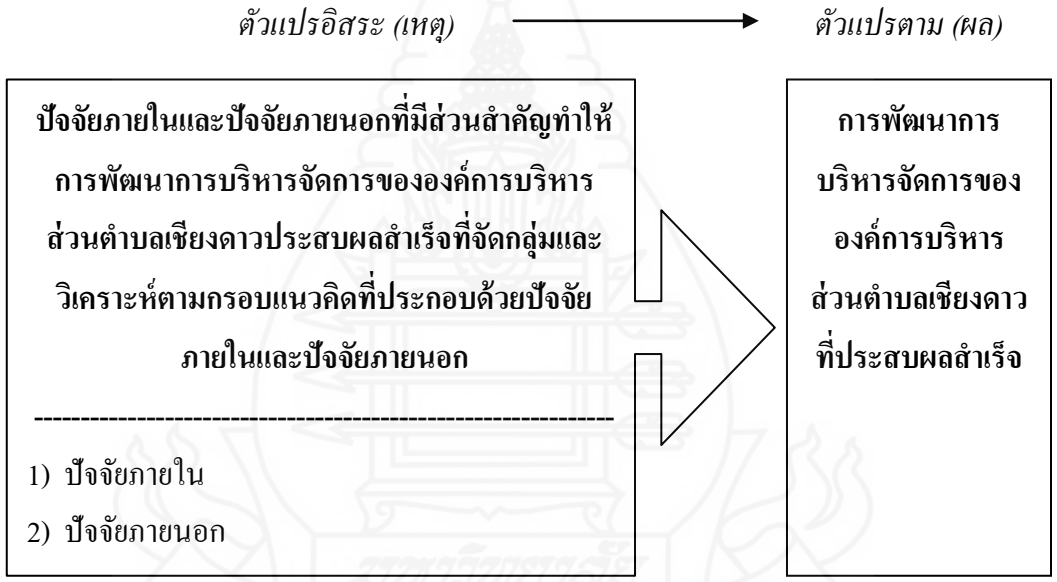


ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ ยังได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ธพร พร้อมเพียรพันธ์ (2552: 4) ในวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต” และอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 5) ในวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ย่อมมีข้อจำกัดบางประการ เช่น หากมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองอาจทำให้กรอบแนวคิดนี้ครอบคลุมได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

ทำให้ไม่อาจนำไปใช้ได้อย่างแพร่หลาย อีกทั้งข้อจำกัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ยังขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทัศนคติ และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วยว่าจะนำมาใช้หรือไม่เพียงใด

ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรองในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “กรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” โดยผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน “การพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่ประสบผลสำเร็จ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดรองที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำ “กรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการ ชัดเจน มีมาตรฐาน เป็นสากล และนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

หมายเหตุ การสร้างกรอบแนวคิดเพื่อช่วยให้การทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น ที่สำคัญมี 2 แบบ

1) แบบที่หนึ่ง คือ “กรอบแนวคิดสำเร็จรูป” ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นด้วยการนำตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดจำนวน 1 กรอบ มาประยุกต์หรือปรับให้เข้ากับหน่วยงานหรือบุคลากรในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่กำลังศึกษา

2) แบบที่สอง คือ “กรอบแนวคิดประดิษฐ์ขึ้นเอง” หรือกรอบแนวคิดตามสั่งที่ผู้ศึกษาไปค้นหาด้านดี ๆ ของกรอบแนวคิดหลาย ๆ กรอบแล้วนำมาสร้างหรือประดิษฐ์เป็นกรอบแนวคิดของตัวเองขึ้นเพื่อนำมาปรับในการศึกษา

ในการสร้างกรอบแนวคิดทั้ง 2 แบบนั้น ผู้ศึกษาจำเป็นต้องมีการประยุกต์ด้วยเสมอเพื่อให้เป็นกรอบแนวคิดที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับหน่วยงานและบุคลากรที่กำลังศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวกับการประยุกต์นั้น หากผู้ศึกษาเพิ่งเคยทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ก็ควรเป็นการประยุกต์บนพื้นฐานของกรอบแนวคิดทางวิชาการที่มีอยู่แล้ว โดยอาจนำกรอบแนวคิดแบบที่หนึ่งซึ่งเป็นกรอบแนวคิดแบบสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วมาประยุกต์ อันมิใช่ประยุกต์ด้วยการสร้าง หรือประดิษฐ์กรอบแนวคิดใหม่ขึ้นมาเอง เพราะผิดหลักการสำคัญ คือ การไม่ได้สร้างกรอบแนวคิดมาจากสิ่งที่มีอยู่เดิม จากนั้น จึงนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่งขึ้น ต่อเมื่อผู้ศึกษามีความชำนาญและมีประสบการณ์พอควรแล้ว ผู้ศึกษาจึงควรจะสร้างหรือประดิษฐ์กรอบแนวคิดแบบที่สองขึ้นเองต่อไป

อย่างไรก็ตาม การสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ไม่จำเป็นต้องแบ่งเป็น 2 แบบดังกล่าวข้างต้นเสมอไป ยังอาจแบ่งออกเป็น 3 แบบก็ได้ ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้จัดแบ่ง ทั้ง 3 แบบ ได้แก่

1) แบบที่หนึ่ง การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้ว จำนวน 1 กรอบ มาใช้ในการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ทั้งหมด เช่น นำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล (Balanced Scorecard) กรอบแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน หรือกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) กรอบใดกรอบหนึ่งมาใช้

2) แบบที่สอง การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้ว จำนวน 1 กรอบ มาเป็นตัวหลักและนำมาปรับ โดยผู้ศึกษาอาจตัด หรือเพิ่มตัวชี้วัด หรือด้านของกรอบแนวคิดนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำการศึกษาหรือวิจัย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ เช่น นำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลที่ประกอบด้วย 4 ด้านมาใช้ โดยอาจตัดตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวให้เหลือเพียง 3 ด้าน หรืออาจเพิ่มตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวเป็น 5 ด้าน ก็ได้

3) แบบที่สาม การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วจำนวนมากกว่า 1 กรอบ หรือหลายกรอบมาเป็นฐาน และผู้ศึกษาเลือกเฉพาะตัวชี้วัด หรือด้านที่สำคัญเพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดใหม่

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องการวิเคราะห์ปัญหา การพัฒนา และยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ การวิเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ตลอดจนการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว โดยผู้ศึกษาได้นำ “กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก รวมทั้งนำ “กรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น สำหรับเนื้อหาในแต่ละบท มีดังนี้

บทที่ 1 บทนำ เป็นการนำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบรวม 7 หัวข้อ เริ่มจาก (1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย (3) ขอบเขตของการวิจัย (4) ข้อจำกัดการวิจัย (5) กรอบแนวคิดการวิจัย (6) นิยามศัพท์เฉพาะ และ (7) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต (internet) ผลงานการวิจัย โดยครอบคลุมเรื่อง (1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน (2) แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (3) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (4) ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และยุทธศาสตร์การพัฒนา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการนำเสนอขั้นตอน หรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเกี่ยวของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยสนาม จากนั้น จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปราย และเสนอแนะ รวมทั้งบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้นำเสนอไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 กำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 16 คน

ประเภทที่ 2 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ทั้งหมด 10,025 คน

(ที่มา: ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร์อำเภอเชียงดาว ประจำเดือนมีนาคม 2553)

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (16+10,025) เท่ากับ 10,041 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,017 คน แบ่งเป็น

ประเภทที่ 1 ได้แก่ กำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 16 คน เป็นการนำประชากรทั้งหมดของประเภทที่ 1 มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทที่ 2 ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 1,001 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (1973: 727-728) จากหนังสือ เรื่อง “Statistics: an introductory analysis” (New York: Harper & Row Publishers) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (16+1,001) เท่ากับ 1,017 คน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพราะประเภทที่ 1 เป็นบุคลากรสำคัญในระดับตำบลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในระดับตำบล และเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับประเภทที่ 2 เป็นผู้ที่ได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือมาก

ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว มาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยตรง จึงอาจมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไป

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านการงบประมาณ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบาย และด้านการจัดองค์กร

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เพียงแห่งเดียวเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมไปถึงเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น หรืออำเภออื่น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท ได้แก่ กำนันและผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมไปถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่างอื่น เป็นต้นว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สังกัดหน่วยราชการอื่น เช่น กรมการปกครอง

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 10 หัวข้อ ได้แก่

6.1 การวิเคราะห์ หมายถึง การศึกษาซึ่งครอบคลุมการพิจารณาแยกแยะให้เห็นลักษณะที่เหมือนกันและต่างกันของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แต่นำมาปรับใช้ 6 ด้าน และกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

6.2 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ นำมาใช้ในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แต่นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน

6.3 การอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

6.4 การให้บริการ หมายถึง การเน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค

6.5 ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทาง และขอบเขตที่หน่วยงานจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

6.6 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

6.7 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารทุกระดับที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากร และการประสานภารกิจของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

6.8 บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ที่มีคำสั่งบรรจุแต่งตั้ง หรืออนุมัติจ้างให้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

6.9 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หมายถึง แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ หรือกรอบแนวคิดหลักที่นำมาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ในที่นี้ กรอบแนวคิดนี้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน แต่ในที่นี้ได้ตัดด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนออก และนำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน (สำหรับเหตุผลได้แสดงไว้แล้วในหัวข้อ 3. กรอบแนวคิดการวิจัย ข้างต้น) ดังนี้

6.9.1 การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

6.9.2 การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จและการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

6.9.3 การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการปฏิบัติงาน และวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

6.9.4 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบการให้บริการที่แล้วเสร็จในจุดเดียว (one stop service)

6.9.5 การปรับปรุงภารกิจให้ทันสถานการณ์ หมายถึง การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติใหม่อยู่เสมอซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงาน และโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ

6.9.6 การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การตรวจสอบ และการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.10 ปัญหา หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเป็นปัญหา อุปสรรค สิ่งที่มีลักษณะไม่ดี ไม่พร้อม หรือไม่สมควร ทั้งนี้ จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา

"ปัญหาการบริหารจัดการที่นำมาเป็นตัวอย่างในแบบสอบถาม" ในที่นี้หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวจำนวน 2 ปัญหา ได้แก่ (1) ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคเกิดความล่าช้า และ (2) ปัญหาเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีศักยภาพไม่ทันสมัย (ที่มา : จากการสัมภาษณ์นายทวีทรัพย์ อุ่นเรือน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงดาว วันที่ 15 มีนาคม 2554 ระหว่างเวลา 20.00 น.-20.20 น. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ "ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคล่าช้า" มาใช้เป็นตัวอย่างในการทำแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น แนวคิดในการค้นหาปัญหาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 9.00 น.-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็นและเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เนื่องจากปัญหาการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคล่าช้าย่อมทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่ได้รับบริการที่ดี

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ (3) ประโยชน์ในทางปฏิบัติ และ (4) ประโยชน์ต่อประชาชน ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ การศึกษาครั้งนี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ กล่าวคือ หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและเข้าใจเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการ การพัฒนาการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ ตลอดจนภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการ รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ โดยนำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก และนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมาเป็นกรอบแนวคิดรอง

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น 2 ข้อ

7.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวได้ประโยชน์ในทางวิชาการเรื่องการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์ปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ รวมทั้งภาพรวมการบริหารจัดการและภาพแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตลอดจนการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดหลักและกรอบแนวคิดรองดังกล่าว

7.2.2 หน่วยงาน บุคลากร และสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนตลอดจนนักศึกษาได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จเป็นต้น จากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลสำหรับการเรียนการสอนการศึกษา หรือการทำวิจัยต่อไป

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนประชาชนจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติ กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และหน่วยงานของรัฐอื่น เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเทศบาลสามารถนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการไปปรับใช้หรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง หรือปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น

7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษาจะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ทั้งนี้ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน และตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตาม และการตรวจสอบหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่

ของรัฐในเรื่องการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หมายความรวมถึง หนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัย บทความ หรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ส่วนการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การที่ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้า อ่าน หรือเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นจากวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ระเบียบวิธีศึกษา ตัวแปร หรือเรื่องอื่นใด แล้วนำมาใช้ในการศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น จะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษา ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร (3) ควรศึกษาซ้ำ หรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และ (4) หากไม่เคยมีใครศึกษา อาจริเริ่มศึกษาได้ นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์ หรือสอดคล้องกับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษา โดยผู้ศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยของการศึกษา (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) วิธีดำเนินงานวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการของการศึกษา เป็นต้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อในบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ โดยจัดแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ
4. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และยุทธศาสตร์

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อวิทยานิพนธ์ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยนำแนวคิดหรือความหมายของนักวิชาการทั้งไทย และต่างประเทศมานำเสนอเรียงตามลำดับปี พ.ศ. เก่าที่สุดไปยังปี พ.ศ. ใหม่ล่าสุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างชาติ อย่างไรก็ตาม ในบางความหมายผู้ศึกษาได้นำความหมายจากพจนานุกรมมาแสดงไว้เริ่มแรกเพื่อให้ทราบ และเข้าใจความหมายพื้นฐานอย่างเป็นทางการก่อน หัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

1.2 ความหมายของการอำนวยความสะดวก

1.3 ความหมายของการให้บริการประชาชน

1.4 ความหมายของยุทธศาสตร์

1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหรือความหมายของนักวิชาการเฉพาะที่กล่าวถึงการบริหารจัดการมาแสดงไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช) บรรยายถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 16-17) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟรเพซ) ได้อธิบายความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงานและ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัด

องค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB แต่ละตัวหรือแต่ละด้านมาเป็นแนวทางในการให้ความหมายของการบริหารจัดการด้วย

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 33-35) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด) ยังให้ความหมายคำว่า การบริหารจัดการ (management administration) ว่า ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1) หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of T(ennessee) V(alley) A(uthority)” เขียนโดย William J. McGlothin ในปี ค.ศ. 1998

2) หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998

3) หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Paggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001

4) วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้ความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007

5) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า management administration มาใช้ เช่น

5.1) Fair Leigh Dickingson University ในเมืองแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา

5.2) Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา

5.3) Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา

5.4) University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเน็ทติกัส สหรัฐอเมริกา

5.5) University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

5.6) University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

6) หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น

6.1) กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมรีแลนด์

6.2) หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา

7) หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา

7.1) บริษัท Hewlett Packard

7.2) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell

7.3) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm

7.4) บริษัท Gemalto

7.5) บริษัท ViaNett

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือความหมายเกี่ยวกับคำว่า “การบริหารจัดการ” ของนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์พบว่า ความหมายของการบริหารจัดการของ ธงชัย สันติวงษ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ข้างต้นนี้ ได้แสดงความหมายของการบริหารจัดการไว้คล้ายคลึงกันว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กระบวนการบริหารจัดการของแต่ละแนวคิดมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ โดยเน้นการเป็นผู้นำขององค์การที่ต้องประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ รวม 11 ด้านซึ่งเรียกว่า PAMS-POSDCoRB

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงนำความหมายของนักวิชาการ คือ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก

และการให้บริการประชาชนให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แต่นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นมาปรับใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการดังกล่าวมีเนื้อหาสาระครอบคลุมขั้นตอน หรือสาระสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน และนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวก รวมตลอดถึงการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.2 ความหมายของการอำนวยความสะดวก เนื่องจากงานวิจัยด้านรัฐประศาสนศาสตร์มีการกล่าวถึงความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก จำนวนน้อย แต่มีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้า ผู้ศึกษาจึงนำความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานอื่น หรือจากคำสำคัญในงานวิจัยสาขาอื่น มาเสนอเทียบเคียงไว้ด้วย ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 1371) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด) ได้ให้ความหมายคำว่า อำนวย หมายถึง ให้ หรือสั่ง

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 1150) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด) ได้ให้ความหมายคำว่า สะดวก หมายถึง คล่อง ไม่ติดขัด

New Model English-Thai Dictionary (2542: 486) (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิช) ได้ให้ความหมายว่า Facile (แฟซ-อิล) a. facility (ฟะซีล-อิที) n. ง่าย, ทำให้ง่าย, สะดวก, ความสะดวก, สิ่งอำนวยความสะดวก, ทางสะดวก, คล่อง, ความคล่องแคล่ว

ชมเพลิน สุวรรณภาณุ (2548: 5) ในเอกสารการวิจัย เรื่อง “การอำนวยความสะดวกทางการค้า” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ให้นิยามว่า การอำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นการลดความซับซ้อน และต้นทุนทางธุรกรรมด้านการค้า และทำให้ผู้ค้ามั่นใจว่า กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถคาดเดาได้ โดยอยู่บนพื้นฐานธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งได้รับการยอมรับ และเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ

ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (2550: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ในบทความ เรื่อง “การอำนวยความสะดวก” (ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http://hpc6.anamai.moph.go.th) ให้ความหมายไว้ว่า การอำนวยความสะดวก เป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหาร ทั้งนี้ เพื่ออำนวยให้เกิดการทำงานคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 9) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดนนทบุรีและสาขา” ได้อธิบายความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การอำนวยความสะดวก” ของหน่วยงานและนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการอำนวยความสะดวก หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็วในการปฏิบัติงานตลอดจนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานและนักวิชาการข้างต้นได้ให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดขอนแก่นให้ความหมายไว้ว่า การอำนวยความสะดวกเป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหารเพื่ออำนวยให้เกิดการทำงานที่คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น ขณะที่ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร ได้อธิบายความหมายของการอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม เป็นต้น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ใช้แนวคิดของอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของการอำนวยความสะดวก โดยหมายถึง ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกแนวคิดของ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุม และชัดเจน นอกจากนี้ ยังนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.3 ความหมายของการให้บริการประชาชน คำว่า การให้บริการประชาชน มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า การให้บริการสาธารณะ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและความหมายของการให้บริการประชาชน และการให้บริการสาธารณะ จากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 607) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด) ได้ให้ความหมายคำว่า บริการ หมายถึง ช่วยเหลือ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) บทความในวารสารเทศาภิบาล ประจำเดือนกรกฎาคม 2536 เรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศาภิบาล” ได้กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการแบบครบวงจรนั้น จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลักการให้บริการแบบครบวงจร (package service) ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการมากกว่าการให้บริการตามระเบียบแบบแผน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration) ปัญหาพื้นฐานของระบบข้าราชการอย่างหนึ่ง คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งตามลักษณะงาน และตัวข้าราชการเอง จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน รวมทั้งให้มีการกระจายอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้สั้นที่สุด

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) บุคลากรผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (accountability) การให้บริการต้องมีความถูกต้องทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมด้วย รวมทั้งต้องสามารถตรวจสอบได้จากกลไกภายในระบบราชการเอง ตรวจสอบโดยประชาชน และตรวจสอบโดยความสำนึกรับผิดชอบทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6) สุภาพอ่อนน้อม (gentle) บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาค (equality) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อยอยู่ในชุมชนแออัด รัฐต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสมกับบุคคลเหล่านี้ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-8) ในหนังสือ เรื่อง “การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี) ได้ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ ว่าเป็นการอำนวยการความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งบุคลากรออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนได้ และได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน หรือเงื่อนไขที่รัฐกำหนด

3) มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4) มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกัน ก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังอธิบายถึงความสำคัญของการบริการประชาชนไว้ ว่า โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อมรัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาล และกลไกของรัฐอันจะเป็นผลต่อสังคมโดยรวม

วิลเลียม เอช. ลูซี เดนนิส กิลเบิรต์ และกุธธี เอส. เบริร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) (1977: 988) ในหนังสือ เรื่อง “Equity in Local Service Distribution” (Public Managemen t: The New Zealand Model Auckland Oxford University Press)

มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล (results) หรือผลผลิต (output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “การให้บริการประชาชน” ของหน่วยงาน และนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์พบว่า แนวคิดของนักวิชาการไทย ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร และปรัชญา เวสารัชช์ ต่างไม่ได้ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน ไว้โดยตรง แต่ได้แสดงลักษณะ หลักการ และเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุม กล่าวคือ ชูวงศ์ ฉายะบุตร เน้นหลักการให้บริการว่าควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค ส่วน ปรัชญา เวสารัชช์ อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการให้บริการประชาชนว่า ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของรัฐและผู้รับบริการ คือ ประชาชน รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการ รวมทั้งกำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ทั้งนี้ ต้องมีกฎระเบียบรองรับ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง เป็นต้น ในขณะที่นักวิชาการต่างประเทศได้มองการให้บริการสาธารณะในลักษณะที่เป็นระบบ โดย วิลเลียม เอช. ลูซี เดนนิส กิลเบิรต์ และกุธธี เอส. เบริร์กเฮด มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร (2) กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล หรือผลผลิต ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร มาใช้เป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชนที่ใช้ในที่นี้โดยหมายถึง “การเน้นหลักการให้บริการว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเสมอภาค”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร มาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เพราะเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงหลักการและเป้าหมายสำคัญของการให้บริการประชาชนไว้ได้อย่างครอบคลุม และชัดเจน นอกจากนี้ ยังนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

1.4 ความหมายของยุทธศาสตร์ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหรือความหมายของนักวิชาการเฉพาะที่กล่าวถึงยุทธศาสตร์มาแสดงไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด) อธิบายไว้ว่า ยุทธศาสตร์ หมายความถึง วิชาว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความจำเป็นทั้งในยามสงบและในยามสงคราม

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2546: 18) (อ้างใน ประเสริฐ สิงขรเขียว (2550: 50) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย”) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ชุดของทางเลือกระยะยาวเกี่ยวกับเป้าประสงค์เชิงปฏิบัติการ และนโยบายรวมทั้งแผนปฏิบัติการของแผนงานรัฐบาล ซึ่งองค์การภาครัฐบาลกำหนดโดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญสองประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของแผนงานที่รัฐบาลกำหนดไว้ และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของแผนงาน

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549: 3) ในหนังสือ เรื่อง “การคิดเชิงกลยุทธ์” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซัคเซส มีเดีย จำกัด) อธิบายว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง กระแสของการตัดสินใจที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งสะท้อนเป้าหมายของบริษัท และแนวทางซึ่งบริษัทจะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย นั้น

ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์ (2551: 188) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ว่า คือ แผนที่จะบรรลุถึงพันธกิจ และเป้าหมาย

จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ (2552: 127) ในหนังสือ เรื่อง “แผนที่ยุทธศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา) กล่าวว่า S-Strategy (ยุทธศาสตร์) หมายถึง ทิศทางและขอบเขตที่องค์การจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศขององค์การว่ามีความชัดเจนหรือไม่ หลังจากนั้น การศึกษาว่าองค์การของเรานั้นอยู่ที่ไหนในขณะนี้ พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอย่างไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา

เฮ็นรี่ มินทซ์เบอร์ก (Henry Mintzberg) (1998: 9) (อ้างใน หนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ (Strategy) คือ แผน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น ทิศทาง แนวทาง แนวทางปฏิบัติไปสู่อนาคต หรือเส้นทางที่จะเดินจากจุดที่อยู่ไปถึงอีกจุดหนึ่ง

สรุปและวิเคราะห์ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม หรือแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “ยุทธศาสตร์” ของหน่วยงาน และนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทาง และขอบเขตที่จะดำเนินการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์พบว่า นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน เช่น จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ ได้ให้ความหมายว่า S-Strategy (ยุทธศาสตร์) หมายถึง ทิศทาง และขอบเขตที่องค์การจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศขององค์การว่ามีความชัดเจนหรือไม่ ส่วน ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์ ได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนที่จะบรรลุถึงพันธกิจ และเป้าหมาย สำหรับ เฮ็นรี่ มินทซ์เบอร์ก ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ คือ แผน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น ทิศทาง แนวทาง แนวทางปฏิบัติไปสู่อนาคต หรือเส้นทางที่จะเดินจากจุดที่อยู่ไปถึงอีกจุดหนึ่ง

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาได้นำความหมายของ ยุทธศาสตร์ ของ จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ ข้างต้น มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ ที่ใช้ในที่นี้โดยหมายถึง “ทิศทาง และขอบเขตที่หน่วยงานจะดำเนินไปในระยะยาวนั้นเป็นอย่างไร อันเปรียบเสมือนเข็มทิศของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายการยุทธศาสตร์ ของ จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ มาปรับใช้ในครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมสาระสำคัญของยุทธศาสตร์ ชัดเจน และกะทัดรัด

2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ (แต่นำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน) แนวทางดังกล่าวนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมข้างล่างนี้ โดยจัดเรียงลำดับตามปี พ.ศ. เก่า มาจนถึง ปี พ.ศ. ใหม่ล่าสุด ดังนี้

พระบรมราโชวาท (2512: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ของ “พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ครั้งที่ 6 ณ ค่ายลูกเสือวชิราวุธ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วันพฤหัสบดีที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2512” (ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http://siweb.dss.go.th) ความตอนหนึ่งว่า “ในบ้านเมืองนั้น มีทั้งคนดีและคนไม่ดี ไม่มีใครจะทำให้คนทุกคนเป็นคนดีได้ทั้งหมด การทำให้บ้านเมืองมีความปรกติสุขเรียบร้อย จึงมิใช่การทำให้ทุกคนเป็นคนดี หากแต่อยู่ที่การส่งเสริมคนดี ให้คนดีได้ปกครองบ้านเมือง และควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจไม่ให้ก่อความเดือดร้อนวุ่นวาย”

สมเด็จพระญาณสังวร (2536: 62) แห่งวัดบวรนิเวศวิหาร ในหนังสือ เรื่อง “คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา เล่ม 1” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศรีเมือง ปริ้นติ้ง) ได้แสดงปาฐกถาธรรมพิเศษ เรื่อง “ศาสนาและทศพิธราชธรรม” สรุปสาระสำคัญได้ว่า ความเจริญผาสุกหรือความเสื่อมทรามเลวร้ายในประเทศเรา ปัจจุบันมีการวิจัยออกมาแล้วว่า “ข้าราชการ” เป็นองค์กรสำคัญอย่างหนึ่ง ข้าราชการดีมีศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปกครองแล้วประชาชนจะอยู่เย็นเป็นสุข หากข้าราชการไร้ศีลธรรมปกครองประชาชนอยู่นอกแถวทศพิธราชธรรม ประชาชนจะเดือดร้อนทุกหย่อมหญ้า นอกจากนี้ สมเด็จพระญาณสังวรยังได้กล่าวถึง หลักในการปกครองของข้าราชการและทศพิธราชธรรม อันหมายถึง ธรรมสำหรับพระราชาหรือนักปกครองได้อย่างควรที่ข้าราชการและผู้ปกครองทุกระดับจะรับไว้เป็นสติปัญญาและสติมงคลแห่งตน

อานันท์ ปันยารชุน (2541: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ในบทความปาฐกถา เรื่อง “ธรรมรัฐ : Good Governance ในทัศนะของ นายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรี” (ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http://www.anandpanyarachun.in.th) มีความเห็นว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่ทุกฝ่ายในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจและภาคประชาสังคมมีส่วนในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลและส่งเสริมกันผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนาที่เป็นธรรมและยั่งยืน ในการดำเนินการต้องอยู่ภายใต้หลักการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) มีความรับผิดชอบและมีเหตุผลอธิบายได้ (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) มีการคาดการณ์ได้ (4) มีความโปร่งใส และ (5) มีความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้ง 4 ดังกล่าว

นอกจากนี้ อานันท์ ปันยารชุน (2542: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ปาฐกถาพิเศษในการประชุมทางวิชาการเพื่อแนะนำชุดโครงการวิจัย เรื่อง "การปฏิรูปกฎหมายเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี" ได้กล่าวว่า กฎหมายที่สามารถส่งเสริมธรรมาภิบาลได้นั้นจะต้องเป็นกฎหมายที่สามารถจัดสรรประโยชน์ของบุคคลทุกหมู่เหล่าในสังคมได้อย่างเป็นธรรม กล่าวคือ เป็นกฎหมายที่อยู่ภายใต้หลักนิติธรรม ซึ่งต้องมีทั้งกฎหมายที่มีความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายในสังคมและปัจเจกชน และต้องมีผู้ใช้กฎหมาย และระบบยุติธรรมที่ดีด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ใน "ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542" (ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http://motkms.mot.go.th) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้เสนอระเบียบปฏิบัติไว้ ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้นการตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวาง นำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน และกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้นำวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส การปฏิบัติงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชั่น และความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้นถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส และเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามาร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะ

ส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำ ปรึกษาร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบาย และการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ และกลไกการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่า และประสิทธิภาพมากขึ้น และ

6) หลักความรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือ และวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบ และควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

หมายเหตุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังกล่าวข้างต้นได้ถูกยกเลิกในปี พ.ศ. 2547 โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 พ.ศ. 2547 เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2547 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 95 ง ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2547)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (มาตรา 3/1) มีสาระสำคัญดังนี้ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการข้างต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

หมายเหตุ เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงานและการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่

รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญดังนี้ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรกโดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในชั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วนก็เชื่อว่า จะเป็นการวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูประบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนาระบบราชการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มาตรา 6 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1) การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

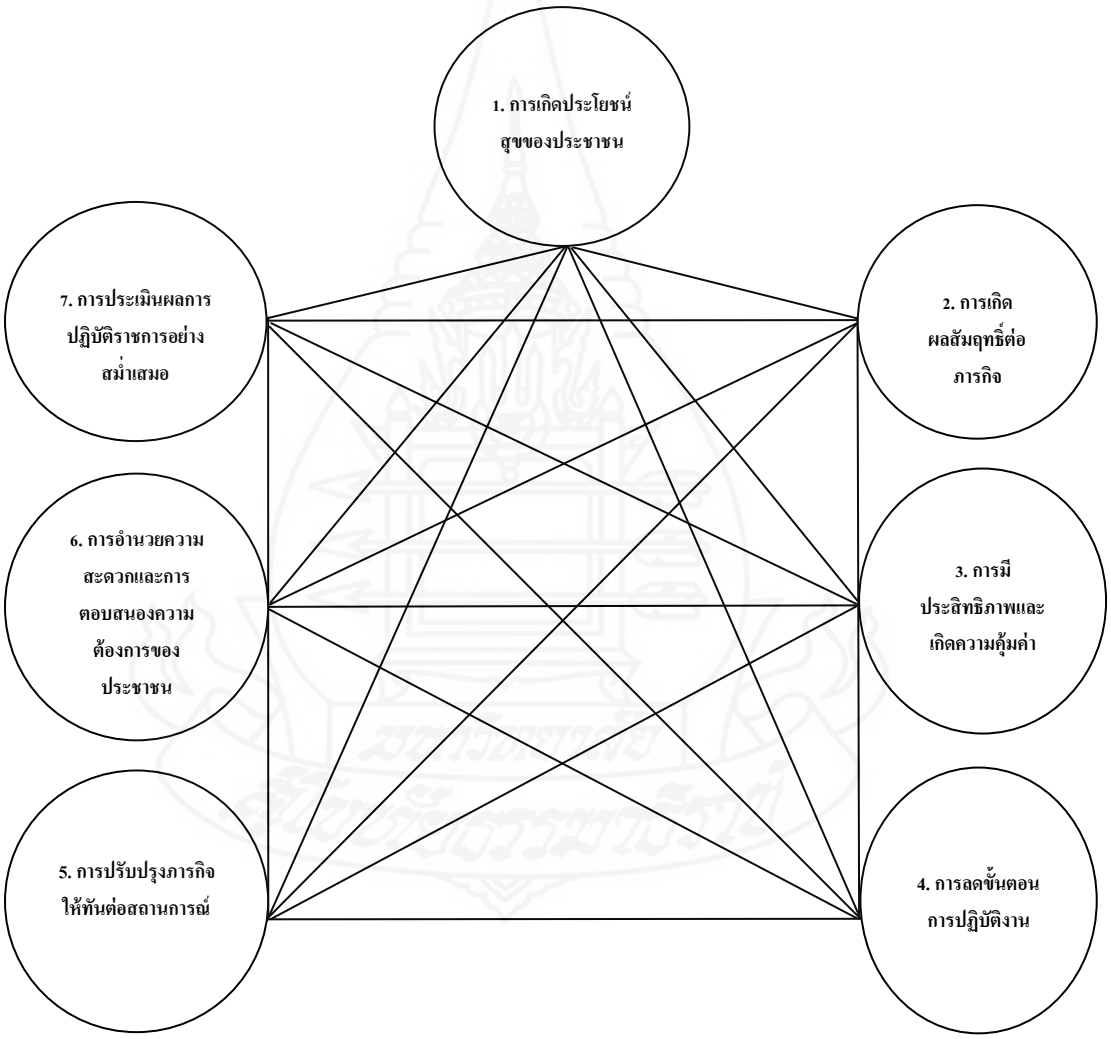
3) การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงาน และวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

4) การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป one-stop service

5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงาน และโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป และ

7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตรวจสอบ และการวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา 20 เพื่อให้การปฏิบัติราชการในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้วให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์

อื่นประกอบกัน กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาแล้วเห็นว่า ภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการใดรับผิดชอบดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานใด และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 45 นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

หมายเหตุ เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

อย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้สมัยใหม่ เมื่อนำไปใช้ในหน่วยงานราชการจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด (accountability holder) และผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน (accountability holder) เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีความคาดหวังที่ตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ในการจัดสรรงบประมาณ และการติดตามผลการปฏิบัติราชการว่าบรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่ง และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบ รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (performance related pay) ในระยะต่อไปด้วย นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลดีต่อประชาชน คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น เมื่อหน่วยงานราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้น้อยลงก็จะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วขึ้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 424) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) อธิบายไว้ว่า การบริหารการพัฒนาในอนาคตไม่ว่าจะเป็นการบริหารการพัฒนาของรัฐสภา องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะให้ความสำคัญหรือเน้นวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวคิดของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นหลัก พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้การบริหารราชการแผ่นดินควรบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชกฤษฎีกานี้ออกตามความในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกาได้ เฉพาะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ดำเนินการอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 109-112) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ยังได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน หรือตัวชี้วัดหลัก และตัวอย่างตัวชี้วัดรอง

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	1.1 หน่วยงานดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ 1.2 หน่วยงานกำหนดภารกิจ และปฏิบัติราชการโดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ 1.3 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
	1.4 หน่วยงานศึกษาวิเคราะห์ผลดี และผลเสียก่อนดำเนินงาน 1.5 บุคลากรของหน่วยงานคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวมเพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บริหารของหน่วยงานให้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเพิ่มขึ้น
2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	2.1 หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงานตามภารกิจ 2.2 ในแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ 2.3 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ 2.4 หน่วยงานพัฒนาความรู้ภายในหน่วยงานเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ 2.5 ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	3.1 หน่วยงานกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน 3.2 หน่วยงานจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด 3.3 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่หน่วยงานดำเนินการอยู่ 3.4 หน่วยงานดำเนินการจัดซื้อ หรือจัดจ้าง หรือทำกิจกรรมของหน่วยงานโดยเปิดเผย และเที่ยงธรรม 3.5 หน่วยงานดำเนินการแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาโดยเร็ว

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.1 หน่วยงานมอบ หรือกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ อนุญาตการอนุมัติ การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ 4.2 หน่วยงานมอบ หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน 4.3 หน่วยงานกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบของบุคลากรของหน่วยงานไว้ และเปิดเผยต่อสาธารณะ 4.4 หน่วยงานใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยลดขั้นตอน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย 4.5 หน่วยงานจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนโดยเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงาน และในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
5. การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	5.1 หน่วยงานจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ 5.2 ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ส่วนราชการหรือหน่วยงานคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นประกอบกันด้วย 5.3 หน่วยงานดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสภาวการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ 5.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น แสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน 5.5 หน่วยงานจัดทำขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน และประกาศไว้ภายในหน่วยงานอย่างเปิดเผย

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	6.1 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานพร้อมกับประกาศให้บุคลากร และประชาชนทราบอย่างชัดเจน 6.2 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุม และตรวจสอบให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา 6.3 หน่วยงานจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน 6.4 หน่วยงานตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินงานให้ประชาชนได้ทราบภายใน 15 วัน หรือโดยเร็วเมื่อหน่วยงานได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน 6.5 หน่วยงานดำเนินการพิจารณาให้ลุล่วงไปโดยเร็วเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

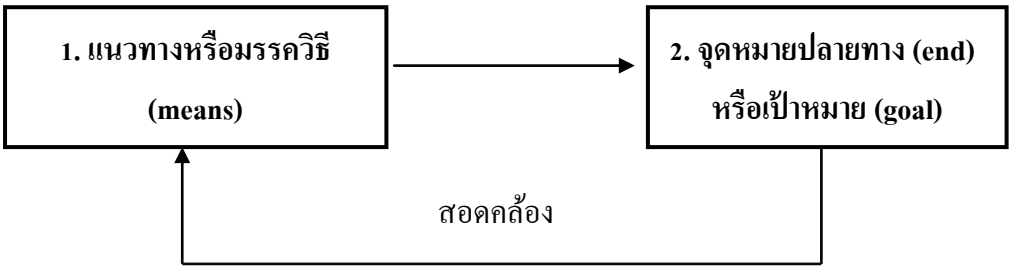
ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 7 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)
7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	7.1 หน่วยงานจัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่หน่วยงานกำหนดขึ้น 7.2 หน่วยงานจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ 7.3 หน่วยงานจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บริหารของหน่วยงานทุกระดับ โดยการประเมินดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร 7.4 หน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของบุคลากรผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่บุคลากรผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้นั้น 7.5 หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ หน่วยงานได้รับสิ่งจูงใจหรือเงินเพิ่มพิเศษเพื่อเป็นบำเหน็จความชอบแก่การดำเนินงานให้บริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ ประชาชน

ที่มา : วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 109-112) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ)

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 124-125) ในหนังสือ เรื่อง “หลักรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและกระบวนการ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด) ได้อธิบายถึงแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคม และประชาชนให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เพื่อช่วยป้องกันแก้ไข หรือบรรเทาปัญหา หรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยหน่วยงานของรัฐและบุคลากรของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะต้องพัฒนาหน่วยงานและตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เป็นต้น แนวทางนี้ยึดหลักสำคัญ เป็นต้นว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใสที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ต่อมา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 4) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์: การประยุกต์ และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ยังกล่าวว่า แนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวนี้ได้ถูกยกเลิก และต่อมาได้พัฒนาเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (rule of laws) หลักคุณธรรม (ethics) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และหลักความคุ้มค่า (value for money) ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (3) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการที่เกินความจำเป็น (4) เกิดประสิทธิภาพ (5) เกิดความคุ้มค่า (6) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 10) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ยังมองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทาง หรือเป้าหมาย สามารถแสดงภาพความสัมพันธ์ได้ ตามภาพที่ 2.2 ดังนี้



"แนวทางปฏิบัติ" หรือ "แนวทางการบริหารราชการ" ได้บัญญัติไว้ในหลายมาตรา เช่นในหมวด 2 มาตรา 7-8

1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3) มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ
4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย

ภาพที่ 2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทาง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน" (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ได้อธิบายถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย "กลุ่มคำ" หลายด้านหรือหลายขั้นตอน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ดังตัวอย่างเช่น "การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน" ตามพระราช

กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (responsiveness to people happiness) (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (achievement to government affairs) (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (efficiency and worthiness in terms of government affairs) (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (lessening unnecessary steps of work) (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (reviewing mission to meet changing situation) (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (providing convenient and favorable services to people) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (regular evaluation)

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการจำแนกตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด

แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ		
	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับและสาระสำคัญ	แนวทาง/มรรควิธี	จุดหมายปลายทาง
1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี	-
2. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หรือ 6 หลัก	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า (ระเบียบนี้ได้ถูกยกเลิกไปในปี พ.ศ. 2547 แล้ว)	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี	-

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

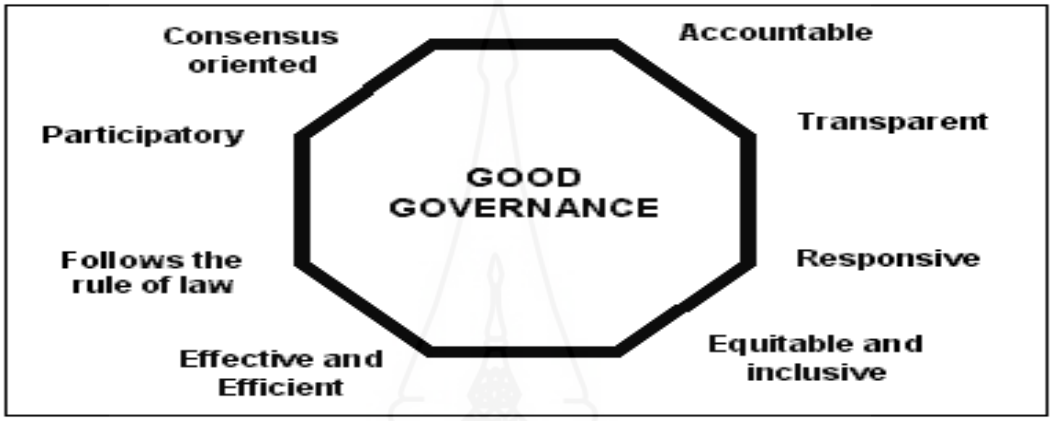
แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ		
	บทบัญญัติของกฎหมาย หรือระเบียบที่รองรับ และสาระสำคัญ	แนวทาง/ มรรควิธี	จุดหมาย ปลายทาง
3. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย	-

จากตารางที่ 2.1 ข้างบนนี้ เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิดหลักเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่นเท่านั้น โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากที่สุด

สถาบันพระปกเกล้า (2550: 9) ในหนังสือ เรื่อง “ทศธรรม : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์) มีสาระสำคัญว่า ประเทศไทยมีความตื่นตัวสนใจเรื่องธรรมาภิบาลอย่างมากโดยเฉพาะภายหลังจากการบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นอกจากนี้ วิกฤติเศรษฐกิจก็มีส่วนทำให้ความสนใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมีมากยิ่งขึ้น เป็นที่เชื่อกันว่าหากประเทศไทยมีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานภาคราชการ เอกชน และประชาชนแล้ว จะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และเกิดความเป็นธรรมในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

UN ESCAP (United Nations Economic and Social Commission of Asia and the Pacific) ในบทความ เรื่อง “What is Good Governance?” (ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http://www.unescap.org/pdd) ได้กำหนดว่า Good Governance ต้องประกอบด้วย

หลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วม (participatory) (2) นิติธรรม (rule of law) (3) ความโปร่งใส (transparency) (4) ความรับผิดชอบ (responsiveness) (5) ความสอดคล้อง (consensus oriented) (6) ความเสมอภาค (equity and inclusiveness) (7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) และ (8) การมีเหตุผลอธิบายได้ (accountability) ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 Good Governance ประกอบด้วยหลักสำคัญ 8 ประการ

สรุปและวิเคราะห์ จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ได้ว่า มีกฎหมายหลายฉบับรองรับ ได้แก่ (1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ โดยประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักความสำนึกรับผิดชอบ (ระเบียบสำนักนายกฯ นี้ได้ถูกยกเลิกในปี พ.ศ. 2547) (2) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ (3) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินบรรลุเป้าหมายไว้รวม 7 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานของรัฐ การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ในมุมมองของนักวิชาการและผู้รู้ทั้งหลาย เช่น พระบรมราโชวาท ความตอนหนึ่งว่า การทำให้บ้านเมืองมีความปรกติสุขเรียบร้อย จึงมิใช่การทำให้ทุกคนเป็นคนดี หากแต่อยู่ที่การส่งเสริมคนดี ให้คนดีได้ปกครองบ้านเมือง และควบคุมคนไม่ดีไม่ให้มีอำนาจ สำหรับมุมมองของสมเด็จพระญาณสังวร มองว่า ข้าราชการดีมีศีลธรรมหรือมีทศพิธราชธรรมเป็นหลักในการปกครองแล้วประชาชนจะอยู่เย็นเป็นสุข หากข้าราชการไร้ศีลธรรมปกครองประชาชนอยู่นอกแถวทศพิธราชธรรม ประชาชนจะเดือดร้อนทุกหย่อมหญ้า ส่วนมุมมองของ อานันท์ ปันยารชุน มองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่ทุกฝ่ายในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาสังคมมีส่วนในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลและส่งเสริมกันผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนาที่เป็นธรรมและยั่งยืน ในส่วนของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เห็นว่า เป็นแนวทางการบริหารสำคัญที่รัฐบาลนำมาใช้ในการจัดระเบียบสังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขเพื่อช่วยป้องกัน แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาหรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น หรือจะเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาสรุปเป็นความหมาย หรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่งที่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ นำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” และในที่นี้ยังได้นำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ หมายถึง การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าของแผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่

ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงาน และวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ

4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป one-stop service

5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ หมายถึง การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์อยู่เสมอ

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายหรือกรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากเข้าใจง่าย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และนำมาปรับใช้กับการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดบางส่วนที่กล่าวไว้ข้างต้นมาปรับใช้ใน บทที่ 5 ในส่วนของข้อเสนอแนะอีกด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมโดยศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเฉพาะที่สำคัญ และตรงประเด็น แต่เนื่องจากวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวโดยตรงมีน้อยมาก ผู้ศึกษาจึงได้นำปัญหา และการพัฒนา หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานอื่นมาเสนอไว้เพื่อเทียบเคียง ดังต่อไปนี้

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2543 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดินจะต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยอุดมคติ ด้วยความเข้มแข็งเสียสละ และระมัดระวังให้การทุกอย่างในหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องและเที่ยงตรงเป็นกลาง ด้วยความระลึกรู้ตัวอยู่เสมอว่า การปฏิบัติตัว การปฏิบัติงานของตนมีผลเกี่ยวเนื่องถึงประโยชน์ส่วนรวมของบ้านเมือง และของประชาชนทุกคน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติไว้ในมาตรา 6-7, 11, 20, 27, 33, 37, และ 45 ได้แสดงรายละเอียดไว้แล้วในหัวข้อ 2. แนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้างต้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 87 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้ (1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ (3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น (4) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในทางการเมือง และจัดให้มีกฎหมายจัดตั้งกองทุนพัฒนาการเมืองภาคพลเมืองเพื่อช่วยเหลือการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันในลักษณะเครือข่ายทุกรูปแบบให้สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอความต้องการของชุมชนในพื้นที่ และ (5) ส่งเสริมและให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาการเมืองและการปกครองระบอบประชาธิปไตย

อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้สิทธิเลือกตั้งโดยสุจริตและเที่ยงธรรม

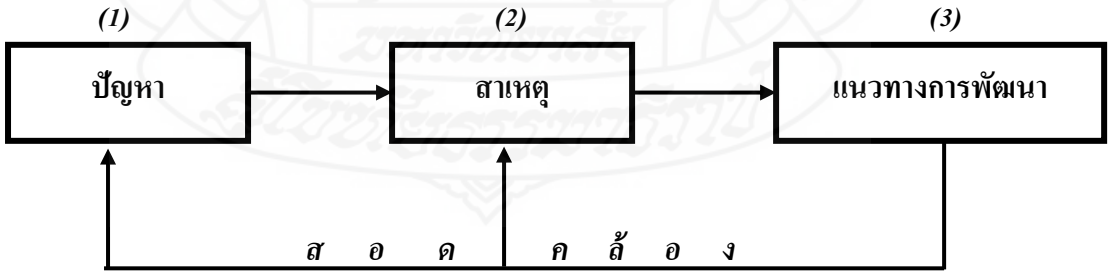
กุลวดี พูลเสน (2538: 190-192) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง “ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง” ได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) ควรมีการปลูกฝังแนวคิด และทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์เข้าไปในหลักสูตรการฝึกอบรมผู้รับบริการ ซึ่งอาจใช้วิธีการ เช่น การสอดแทรกในหลักสูตรการฝึกอบรม นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถประเมินการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการด้วย

2) จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสำนักงานเขต โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูล และบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการให้บริการ

3) ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแก่ประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม) ได้เสนอกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ได้แก่ ปัญหา (problem) สาเหตุ (cause) และแนวทางการแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา (suggestion) โดยทั้ง 3 ขั้นตอนนี้มีความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ดังภาพที่ 2.4 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

เหตุผลที่นำกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหานี้มาประยุกต์ใช้ เพราะกระบวนการหรืออาจเรียกว่า กรอบแนวคิดนี้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ คุ้นเคยกันทั่วไป รวมทั้งได้นำไปใช้ และอ้างอิงกันพอสมควร และที่สำคัญคือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างตรงประเด็น ครอบคลุม และกว้างขวางในหลายสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางแก้ไขหรือการเสนอแนวทางการพัฒนาหน่วยงานของรัฐและบุคลากรของรัฐโดยคำนึงถึงสาเหตุของปัญหาด้วย ในที่นี้ ได้เขียนเป็นคำอธิบายอย่างละเอียดเพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจ ขณะเดียวกัน ก็ได้เสนอเทคนิคการนำกระบวนการนี้ไปประยุกต์ใช้ไว้ด้วย

ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2548: 42) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 8 การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา” (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ได้อธิบาย การพัฒนาบุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากรเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและปรับทัศนคติวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ แก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะในด้านต่าง ๆ เช่น เทคนิคการสอบ และเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

วีณา มโนหมั่นศรัทธา (2548: 132) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า กรุงเทพมหานครควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก หรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 407-408) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” (พิมพ์ครั้งที่ 5, นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า แนวทางการพัฒนาของหน่วยงานควรจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการของหน่วยงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 136-140) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์: การประยุกต์และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ได้เสนอแนะว่า การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นที่ตั้ง รวมทั้งการเสียสละเพื่อส่วนรวม ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่มิชอบ

ภาสกร เหมกรณ์ (2549: 140) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” ได้เสนอแนะว่า สำนักงานเขตราชเทวีควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่ายให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตราชเทวีหรือหน่วยงาน

อุดร ตันติสุนทร (2551: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ในบทความ เรื่อง “วิธีแก้ไขท้องถิ่นคอร์รัปชั่น” ที่มีข้อความตอนหนึ่งว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถสูงที่จะบริหารงานให้ท้องถิ่นของตนเกิดประโยชน์สูงสุด และมีความยุติธรรม มีคุณธรรม โปร่งใส หรือสามารถตรวจสอบได้

ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ที่ได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

ศิริพร แจ้งใจบุญ (2553: 195) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

สมโภช ปาลชาติ (2553: 172) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” ได้เสนอแนะว่า ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) (1954: 187) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service” (New York: McGraw-Hill Book Company) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ วัดได้จาก

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย

2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลา

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston et. al) (1996: 25-26) ในหนังสือเรื่อง "Public Management: The New Zealand Model" (Auckland : Oxford University Press) ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของผู้บริหารเพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และปรับปรุงรูปแบบสัญญาของหน่วยงานให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขให้มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้

ชรูเดน และเชอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11) (อ้างใน ศักดิ์ชาย บุณยราศรัย (2546 : 8) สารนิพนธ์รัฐประศาสนสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง "ความพร้อมของบุคลากรในสังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงรายในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางปฏิรูประบบราชการ") ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษา ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์การซึ่งการพัฒนานั้น คือ การพัฒนาการทำงานด้านทักษะ ความรู้ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ

ซีเทมส์ และคณะ (Zeithaml et al) (1985: 21-22) ในบทความ เรื่อง "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research") (Journal of Marketing) ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของการให้บริการทั่วไปที่ควรคำนึงคุณลักษณะ 10 ประการได้แก่ (1) ลักษณะของการให้บริการ (appearance) (2) ความไว้วางใจ (reliability) (3) ความกระตือรือร้น (responsiveness) (4) ความเชี่ยวชาญ (competence) (5) ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (coretesy) (6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) (7) ความปลอดภัย (security) (8) การเข้าถึงการบริการ (access) (9) การติดต่อสื่อสาร (communication) และ (10) ความเข้าใจหรือรู้จักผู้รับบริการ (understanding of customer)

เดวิด ออสบอร์น และเท็ด เกเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) (1992: 18) (อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2544: 237-239) ในหนังสือ เรื่อง "การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ") (นนทบุรี : โรงพิมพ์สหมิตรพริ้นติ้ง) ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิรูประบบราชการ ไว้ว่า ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบ

ที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและรวบรวมไว้ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผล และนำไปปรับเป็นข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

4. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และยุทธศาสตร์การพัฒนา

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) ความเป็นมา (2) โครงสร้าง (3) อำนาจหน้าที่ และ (4) ยุทธศาสตร์การพัฒนา

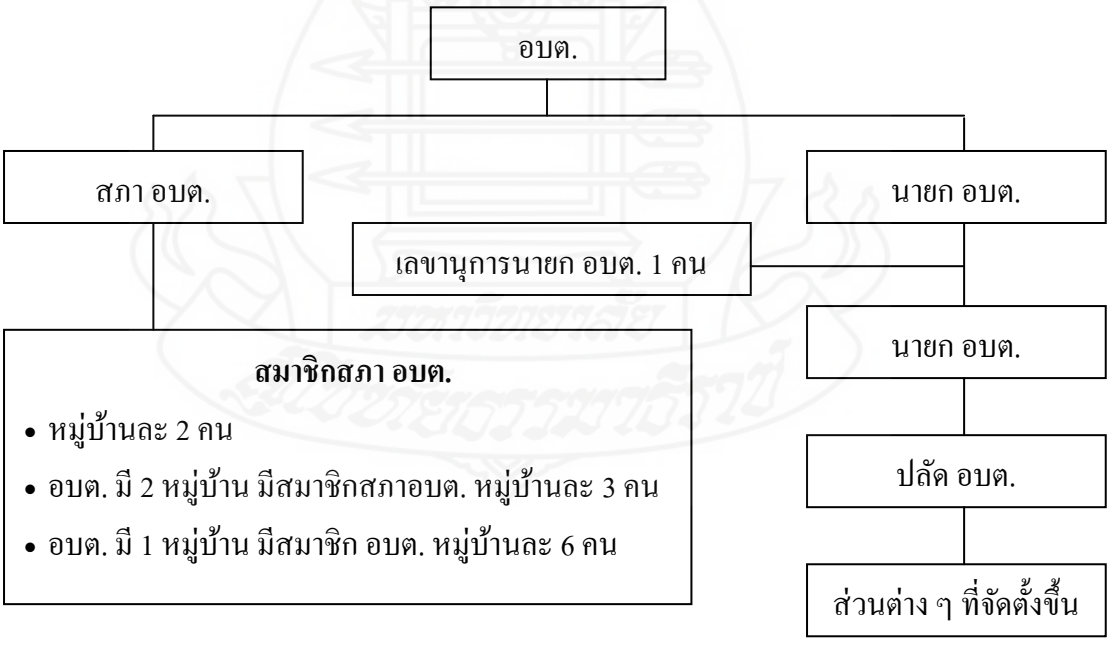
4.1 ความเป็นมา ประวัติของอำเภอเชียงดาว หรือเมืองเชียงดาว ไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในประวัติศาสตร์ แต่มีความเชื่อว่าสร้างขึ้นในสมัยพระเจ้าเม็งรายมหาราช เพราะพบซากกำแพงเมืองโบราณ มีคูเมืองและซากเจดีย์ ซึ่งทุกอย่างทำด้วยศิลาแลง และมีวัดร้างชื่อ “วัดใจ” (ชัย) สันนิษฐานว่าผู้สร้างบ้านเชียงดาวคือพระชัยสงคราม พระโอรสองค์หนึ่งของพระเจ้าเม็งรายที่ได้ส่งไปปกครองหัวเมืองทางเหนือ จึงได้ตั้งชื่อวัดว่า “วัดใจ” (ชัยดงเทวี) นอกจากนี้ หลักฐานที่หมู่บ้านดงเทวีแล้วตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลเชียงดาวยังปรากฏหลักฐานซากวัดร้างมากมาย เช่น ที่หัวฝายบ้านฆ้องมีซากวัดป่าแดง ข้างโรงเรียนวัดทุ่งละครมีซากวัดทุ่งละคร นอกจากนี้ ที่ทุ่งนาของบ้านวังจ๊อมยังมีการพบซากอิฐอีกมากมาย และยังเคยมีผู้ขุดพบพระพุทธรูปโบราณกลางทุ่งนาที่บ้านดง เป็นต้น แต่ไม่ปรากฏหลักฐานที่ทำให้บ้านเมืองในยุคนั้นเสื่อมสลายและกระจัดกระจายไป

เดิมทีตำบลเชียงดาวยังไม่มีการอยู่รวมกันเป็นชุมชน จะมีการสร้างบ้านเรือนอย่างกระจัดกระจาย พบบ้านเรือนที่เก่าแก่ที่สุดอยู่ที่บ้านแม่ก๊ะ บริเวณโบสถ์คริตจักรบ้านแม่ก๊ะ ประมาณ 4-5 หลังคาเรือน ต่อมาประมาณปี พ.ศ. 2327-2337 ได้มีกลุ่มชนเผ่าลื้ออพยพมาจากสิบสองปันนา ได้เดินทางเข้ามาตั้งบ้านเรือนอยู่ที่บริเวณหน้าวัดอินทราราม และได้สร้างเขตหมู่บ้านเชียงดาวขึ้น โดยการทำรั้วไม้ล้อมรอบหมู่บ้าน สันนิษฐานว่าชื่อหมู่บ้านเดิมคือ “บ้านเปียงดาว” ต่อมาเพี้ยนเป็นเชียงดาว ตามชื่อเมืองหลวงคือ “เชียงใหม่” หลังจากนั้นได้มีคนจากถิ่นอื่นย้ายเข้ามาตั้งถิ่นฐานในเมืองเชียงดาวมากขึ้น ทำให้เกิดเป็นเมืองใหญ่ขึ้น ประมาณปี พ.ศ. 2416 ทางเจ้าเมืองเชียงใหม่ คือ เจ้าอินทวิชยานนท์ ได้แต่งตั้งท้าวอินทร์เป็นหัวหน้าหมู่บ้านเชียงดาว ลูกหลานของท้าวอินทร์ก็ได้ปกครองบ้านเชียงดาวตามลำดับ ต่อมาทางการได้เปลี่ยนรูปแบบการปกครองใหม่

เป็นการปกครองโดยการแต่งตั้งนายอำเภอ และมีการแต่งตั้งกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแลตำบลและหมู่บ้านดังเช่นปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวจัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 16 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งละคร หมู่ที่ 2 บ้านดอน หมู่ที่ 3 บ้านม่วงฆ้อง หมู่ที่ 4 บ้านวังจ๊อม หมู่ที่ 5 บ้านถ้ำ หมู่ที่ 6 บ้านเชียงดาว หมู่ที่ 7 บ้านดง หมู่ที่ 8 บ้านแม่ก๊ะ หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งหลุก หมู่ที่ 10 บ้านนาเลา หมู่ที่ 11 บ้านแม่เตาะ หมู่ที่ 12 บ้านโรงวัว หมู่ที่ 13 บ้านทุ่งดินแดง หมู่ที่ 14 บ้านหัวทุ่ง หมู่ที่ 15 บ้านศรีสะอาด และหมู่ที่ 16 บ้านผาลาย สำหรับประชากรในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 10,041 คน และมี 4,382 หลังคาเรือน ต่อมาในปี พ.ศ. 2539 ได้มีการจัดการปกครองโดยมีองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาในตำบล (อ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เอกสาร เรื่อง “บรรยายสรุป องค์การบริหารตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”)

4.2 โครงสร้าง เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ที่มา: อุดร ตันติสุนทร (2551: 13) ในหนังสือ เรื่อง “อบต.ของเรา : ท้องถิ่นของเรา” (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่มูลนิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

4.3 อำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริการส่วนตำบลไว้ ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

มาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงาน

ของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

มาตรา 70 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินห้าร้อยบาท ร่างข้อบังคับตำบลจะเสนอได้ก็แต่โดยคณะกรรมการบริหารหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลต่อไป ในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบังคับตำบลใด ให้ส่งคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบังคับตำบลดังกล่าวเพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลนั้นใหม่ แต่ถ้าเป็นร่างข้อบังคับตำบลที่กำหนดให้มีโทษปรับตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายอำเภอไม่เห็นชอบด้วย ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลตาม วรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่างข้อบังคับตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบังคับตำบลคืนจากนายอำเภอ หรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป

มาตรา 72 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยได้ทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

มาตรา 73 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำ และเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

ต่อมา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ

(5) การสาธารณูปการ

(6) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(9) การจัดการศึกษา

(10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(14) การส่งเสริมกีฬา

(15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

(19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

(20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน

(21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

(22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

(23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารสถานอื่น ๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดภารกิจหลัก และภารกิจรองไว้ดังนี้

ภารกิจหลัก

(1) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

(2) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

(3) การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว

(4) การพัฒนาเมืองและการบริหาร

ภารกิจรอง

(1) การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมเสริมประเพณีท้องถิ่น

(2) การส่งเสริมการเกษตร

(3) การสนับสนุน และส่งเสริมอุตสาหกรรมในครัวเรือน

4.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2554-2556) (อ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (2554: 18-20) ในหนังสือ เรื่อง “แผนพัฒนาสามปี ประจำปี (พ.ศ. 2554-2556) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางที่ 1 พัฒนาระบบจราจร การคมนาคมขนส่ง

แนวทางที่ 2 พัฒนาซ่อมแซม และขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

แนวทางที่ 3 พัฒนาแหล่งน้ำอุปโภค บริโภคและน้ำเพื่อการเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แนวทางที่ 1 พัฒนา และส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชน และสังคมสงเคราะห์

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมการสาธารณสุข

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมกิจกรรมกีฬา และนันทนาการ

แนวทางที่ 4 ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

แนวทางที่ 5 ส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 1 สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการเมือง การบริหาร

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการ และการบริหารการปกครองขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางที่ 2 พัฒนาระบบบริหารราชการ บุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 3 ปรับปรุงและพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมการศึกษา

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

จากการศึกษาถึงความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ผู้ศึกษาได้นำไปปรับใช้เพื่อประกอบการนำเสนอปัญหา และการพัฒนาบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ ยังใช้เป็นแนวทางในการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไปอีกด้วย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนสำคัญทำให้การศึกษาครั้งนี้เป็นระบบได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน ผู้อ่านเข้าใจง่าย ดังนั้น การนำเสนอจึงต้องมีขั้นตอนเป็นระบบที่ชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ)) การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยอย่างชัดเจนและเป็นระบบรวม 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง(2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้เป็น 2 ข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 ประเภท ดังนี้

1.1.1ประเภทที่1 ได้แก่ กำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 16 คน

1.1.2ประเภทที่2 ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวทั้งหมด 10,041 คน

(ที่มา : ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร์อำเภอเชียงดาว ประจำเดือนมีนาคม 2553)

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (16+10,025) เท่ากับ 10,041 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,017 คน แบ่งเป็น

1.2.1 ประเภทที่ 1 ได้แก่ กำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 16 คนเป็นการนำประชากรทั้งหมดของประเภทที่ 1 มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.2.2 ประเภทที่ 2 ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 1,001 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ **ทาโร่ ยามาเน่**(Taro Yamane) (1973: 727-728) ในหนังสือ เรื่อง “Statistics: an introductory analysis” (New York: Harper & Row Publishers) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยทั่วไปใช้ระดับความเชื่อมั่น 95.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 เช่นนี้ หมายถึง โอกาสที่สรุปผลการวิจัย หรือสรุปผลการศึกษาจะผิดพลาดมี 5 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง แต่ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0%และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เนื่องจากการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ย่อมทำให้ความถูกต้องของการสรุปผลในการประมาณการค่าสถิติมีมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้ากำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 97.0%หมายถึงโอกาสที่จะสรุปผลการวิจัยผิดพลาดมี 3 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง เช่นนี้ ย่อมส่งให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น) ทั้งนี้ ได้คำนวณโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{10,041}{1 + 10,041\ (0.03)^2}$$

$$n = \frac{10,041}{10.03}$$

$$n = 1,001$$

จากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าว ทำให้กลุ่มตัวอย่างประเภทที่ 2 มีจำนวน 1,001 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (16+1,001) ได้จำนวน 1,017 คน

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท จำนวน 1,017 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 938 คน คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,017 คน)

เฉพาะการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประเภทที่ 2 ในแต่ละหมู่บ้านซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รวม 16 หมู่บ้านดังกล่าว รวมทั้งสิ้น 1,001 คน ผู้ศึกษาได้ใช้การเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรทั้งหมด คือ 10,041 คน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท

(หน่วย : คน)

ประเภท	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
ประเภทที่ 1 กำนันและผู้ใหญ่บ้าน	16	16	16
ประเภทที่ 2 ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ใน 16หมู่บ้าน			
1. หมู่ที่ 1(บ้านทุ่งละคร)	951	$\frac{1{,}001 \times 951}{10{,}041} = 95$	87
2. หมู่ที่ 2 (บ้านดอน)	1,011	$\frac{1{,}001 \times 1{,}011}{10{,}041} = 101$	89
3. หมู่ที่ 3 (บ้านม่วงฆ้อง)	670	$\frac{1{,}001 \times 670}{10{,}041} = 67$	67
4. หมู่ที่ 4 (บ้านวังจ๊อม)	175	$\frac{1{,}001 \times 175}{10{,}041} = 17$	17

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

(หน่วย : คน)

ประเภท	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
5. หมู่ที่ 5 (บ้านถ้ำ)	968	$\frac{1,001\times 968}{10,041}=97$	80
6. หมู่ที่ 6(บ้านเชียงดาว)	246	$\frac{1,001\times 246}{10,041}=25$	25
7. หมู่ที่ 7(บ้านดง)	586	$\frac{1,001\times 586}{10,041}=58$	50
8. หมู่ที่ 8 (บ้านแม่ก๊ะ)	243	$\frac{1,001\times 243}{10,041}=24$	24
9. หมู่ที่ 9 (บ้านทุ่งหลุก)	1,652	$\frac{1,001\times 1,652}{10,041}=165$	145
10. หมู่ที่ 10 (บ้านนาเลา)	417	$\frac{1,001\times 417}{10,041}=41$	41
11. หมู่ที่ 11 (บ้านแม่เตาะ)	623	$\frac{1,001\times 623}{10,041}=62$	55
12. หมู่ที่ 12 (บ้านโรงวัว)	566	$\frac{1,001\times 566}{10,041}=56$	53
13. หมู่ที่ 13 (บ้านทุ่งดินแดง)	177	$\frac{1,001\times 177}{10,041}=18$	18
14. หมู่ที่ 14 (บ้านหัวทุ่ง)	462	$\frac{1,001\times 462}{10,041}=46$	46
15. หมู่ที่ 15 (บ้านศรีสะอาด)	593	$\frac{1,001\times 593}{10,041}=59$	59
16. หมู่ที่ 16 (บ้านผาลาย)	701	$\frac{1,001\times 701}{10,041}=70$	66
รวม	10,041	1,001	938
รวม 2 ประเภท	(16+10,025)= 10,041	(16+1,001) = 1,017	938 (คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,017 คน))

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพราะประเภทที่ 1 เป็นบุคลากรสำคัญในระดับตำบล ที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการในระดับตำบล และการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้านตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (มาตรา 25) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาตำบล และการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาตำบล เป็นต้น สำหรับประเภทที่ 2 เป็นผู้ที่ได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือมาก

ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว มาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยตรง จึงอาจมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อน

นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi)จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายทวีทรัพย์ อุ่นเรือน ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงดาว และ (2) นายนิวัติจำปี ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) และเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) ที่ได้จากการวิจัยสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลหลัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ดี ในการศึกษาครั้งนี้ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เดลไฟล์ ดังกล่าว

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

2.1.1การคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ เช่น การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการ การพัฒนาการบริหารจัดการยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว พร้อมทั้งการวิเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.1.2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการตั้งข้อคำถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง เช่น การทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 ผู้ศึกษาได้ค้นหาและนำปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 2 ปัญหา ได้แก่ (1) ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคเกิดความล่าช้า และ (2) ปัญหาเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีศักยภาพไม่ทันสมัย (ที่มา : การสัมภาษณ์นายทวีทรัพย์ อุ่นเรือน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงดาว (เมื่อวันที่15มีนาคม 2554 ระหว่างเวลา 20.00 น.-20.20 น. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว) โดยผู้ศึกษาได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคล่าช้า” มาใช้เป็นตัวอย่างในการทำแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจและตอบได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้นแนวคิดในการค้นหาปัญหาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (จากการบรรยายชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2553 ระหว่างเวลา 9.00 น.-16.00 น. ณ โรงแรมเดอะริช จังหวัดนนทบุรี) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การค้นหาปัญหาเพื่อนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือขยายความไว้ในแบบสอบถามจะมีส่วนช่วยทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น และเฉพาะเจาะจง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกปัญหาดังกล่าว เนื่องจากปัญหาการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคล่าช้าย่อมทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่ได้รับบริการที่ดี

2.1.4 การขอคำปรึกษาคำแนะนำและความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ นอกจากนั้น ผู้ศึกษายังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามและให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ เร็นสิส เอ. ลิเคิร์ท (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169)ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” (New York:McGraw-Hill Book Company Inc.)โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าของการตีความหมายออกเป็น3ระดับที่มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน พร้อมกันนี้ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผลให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ผลด้วย

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ที่ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณระยะของช่วงคะแนนตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best)(1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (New Jersey: Prentice-Hall) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่ม หรือระดับที่ต้องการแบ่ง หรือระดับการวัด ดังนี้

$$\text{ระยะของช่วงคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$= \frac{3 - 1}{3}$$

$$= 0.66$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ยดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน	2.34 - 3.00 คะแนน
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	1.67 - 2.33 คะแนน
1 เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.66 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มี 8 ข้อ ดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อคำถาม

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่าน หรือผู้นำผลการศึกษา หรือการวิจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น5ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยายข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น และทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลา ง่ายต่อการประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือการเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับมีจำนวนผู้ตอบใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับนี้อย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์”(กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์); เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 377) (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงาน" (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์ทรีม มีเดีย จำกัด) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสต์ (John W. Best) (1977: 174)ในหนังสือ เรื่อง "Research in Education") (Third Edition, Englewood Cliffs, New Jersey:Prentice-Hall)และแนวคิดของ เวนน์ ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง "Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences") (Sixth Edition, New York:John Wiley & Sons)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถาม 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 18 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

6 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ไม่มีข้อคำถาม แต่เป็นการนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการให้จำนวนคำถามของแบบสอบถามมีความเหมาะสม โดยจำนวนคำถามของแบบสอบถามแต่ละส่วนได้กำหนดจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย กล่าวคือ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการเน้นวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำนวน 25 ข้อคำถาม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำนวน 18 ข้อคำถาม ดังนั้น คำถามในส่วนของปัญหาจึงมีจำนวนมากกว่าส่วนอื่น ๆ และในส่วนของการพัฒนาการบริหารจัดการมีจำนวนมากเป็นลำดับรองลงมา

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัด (indicator (s)) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามมีลักษณะสอดคล้องกับหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพช)

1) มีมาตรฐาน (standard)
2) เป็นสากล (universalization)
3) เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด
4) ได้รับการยอมรับ (acceptability)
5) มีความเป็นกลาง (neutrality)
6) ไม่ลำเอียง (non-bias)
7) อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์ และทดสอบได้ (objectivity)
8) มิใช่คำถามและตัวชี้วัดที่สร้าง หรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
9) ตรงประเด็น (accuracy)
10) มีความเที่ยงตรง (validity)
11) มีความเชื่อถือได้ (reliability)

12) มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด หรือชี้วัดได้รวดเร็ว (sensibility)

13) มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ

14) มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)

15) มีความครอบคลุม (coverall)

16) เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)

17) ประหยัด (economy)

18) สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัดและประเมินผล

19) มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตของการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุม และถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายทวีทรัพย์ อุ่นเรือน ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงดาว และ (2) นายนิวัต จำปี ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว หากพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น การตัดคำถามที่ไม่จำเป็นออก และเพิ่มข้อความที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) ในวารสาร Psychometrika16 (1951: 297-334)เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" (New York: Harper & Row Publishers) และ (1971: 160) ในหนังสือ เรื่อง "Essentials of Psychological Testing"(New York: Harper Collins Publishers, Inc) อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 74) ใน

หนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพช โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ถ้าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้และหลังจากผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นอกจากนี้ ยังอาจคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_t^{\,2}}\right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^{\,2}$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_t^{\,2}$ = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

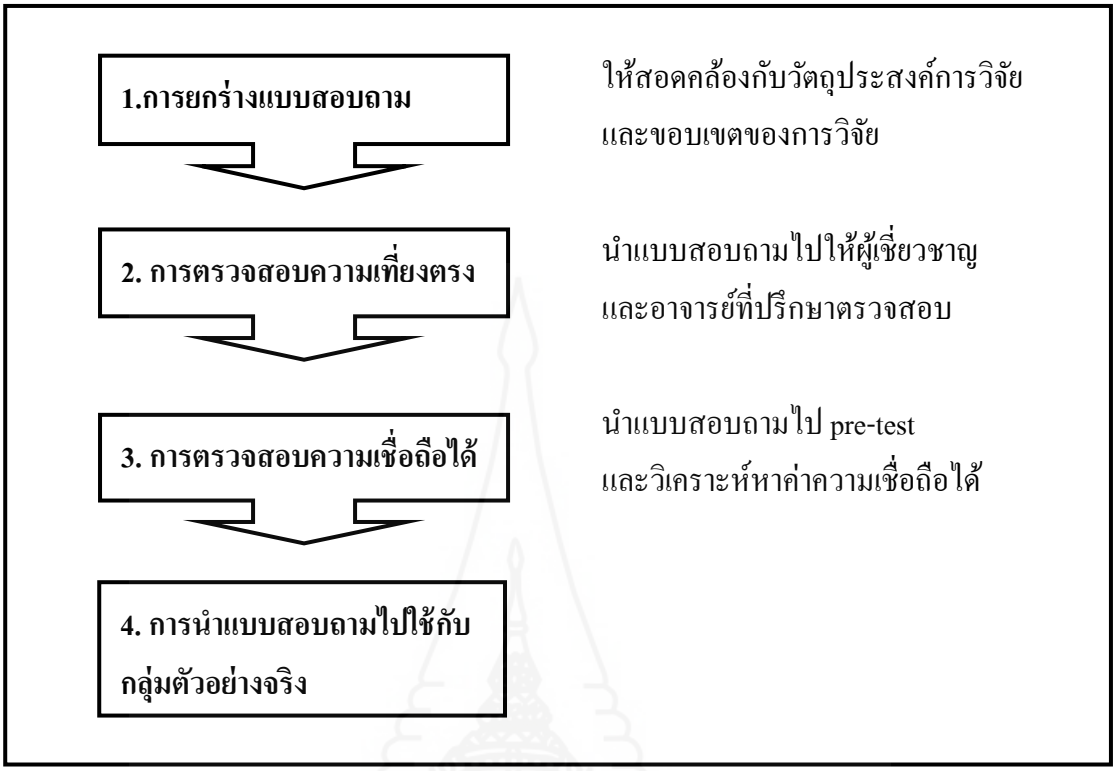
$$a = \frac{50}{50-1}\left[1-\frac{3.552^2}{18.821^2}\right]$$

$$a = \frac{50}{50-1}\left[1-\frac{12.620}{354.214}\right]$$

$$a = 1.02[0.964]$$

$$a = 0.983$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงโดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างตอบ แล้วเก็บรวบรวมกลับมาประมวลผล และวิเคราะห์ ซึ่งหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ สรุปได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามและ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้ง (2) ปัญหา และแนวทางแก้ไข

3.2.1 การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วยจำนวน 1 คน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามหรือการวิจัยสนามในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 1,017 ชุด โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 16 หมู่บ้าน ได้แก่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งละคร หมู่ที่ 2 บ้านดอน หมู่ที่ 3 บ้านม่วงฆ้อง หมู่ที่ 4 บ้านวังจ๊อม หมู่ที่ 5 บ้านถ้ำ หมู่ที่ 6 บ้านเชียงดาว หมู่ที่ 7 บ้านดง หมู่ที่ 8 บ้านแม่ก๊ะ หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งหลุก หมู่ที่ 10 บ้านนาเลา หมู่ที่ 11 บ้านแม่เตาะ หมู่ที่ 12

บ้านโรงวัว หมู่ที่ 13 บ้านทุ่งดินแดง หมู่ที่ 14 บ้านหัวทุ่ง หมู่ที่ 15 บ้านศรีสะอาด และหมู่ที่ 16 บ้านผาลายโดยแบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1) ผู้ศึกษาได้แจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวนทั้งสิ้น 1,017 ชุด

2) มอบหมายให้ผู้ช่วยที่ได้ทำการซักซ้อมความเข้าใจในแบบสอบถาม จำนวน 3 คน ลงพื้นที่แจก

หมายเหตุ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้ทำการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าเคยได้ทำแบบสอบถามดังกล่าวมาก่อนหน้านี้หรือไม่ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแจกแบบสอบถามซ้ำ และเมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาแล้ว ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนเสมอ เมื่อพบว่า แบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์จะขอให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามกรอกให้สมบูรณ์และครบถ้วนทุกข้อ

3.2.2 ปัญหา และแนวทางแก้ไข เป็นปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนปฏิเสธที่จะตอบแบบสอบถามเนื่องจากไม่เข้าใจในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนั้น การแจกแบบสอบถามโดยไม่รอรับคืนในทันที ทำให้เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบตามจำนวนที่แจกไป

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้ทำการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าเคยได้ทำแบบสอบถามดังกล่าวมาก่อนหน้านี้หรือไม่ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแจกแบบสอบถามซ้ำ รวมทั้งสอบถามด้วยว่าได้ทราบและเข้าใจการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวหรือไม่ หากทราบและเข้าใจ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยจึงแจกแบบสอบถามให้ตอบ

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ โดยผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตอบแบบสอบถาม

3.3.2 สังเกตสภาพแวดล้อมของพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นเพียงข้อมูลเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลผลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย 4 ข้อ

4.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

4.1.2 การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

4.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลที่เป็นตัวเลขทั้งหมดลงในตารางในคอมพิวเตอร์แล้วใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่าง ๆ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 หรือ 3

4.1.4 การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ การศึกษา และประเภท

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวและ (4) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการ

บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 7 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา เป็นต้น ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่เจ็ด เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2555 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน ดังนี้

6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 3 เดือน

6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามตามวัตถุประสงค์การวิจัย 1 เดือน

6.3 การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล 2 เดือน

6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ และเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ อำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เป็นต้น	▬	▬	▬					
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามโดยสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัย				▬				
3. การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล					▬	▬		
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							▬	▬

หมายเหตุ ในขณะศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ (5) ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และ (6) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาปรับใช้ 6 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยต่อจากนี้ไปเรียกว่า “กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” และในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษายังได้นำ “กรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบ (pretest) รวมทั้งทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 938 คน

คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,017 คน หลังจากนั้น ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบรรยายประกอบตาราง

สำหรับความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีดังนี้

1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

2) $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4) t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

ต่อจากนี้ไป “องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ใช้คำว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว” และเฉพาะในตารางใช้คำย่อว่า “อบต.”

ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1) ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2-4.7) ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.2) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.3) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (ตารางที่ 4.4) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (ตารางที่ 4.5) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (ตารางที่ 4.6) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หัวข้อนี้แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.7) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.8) วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การพัฒนายุทธศาสตร์ ปัจจัย ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วน

ตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตารางที่ 4.9) เป็นการนำเสนอในตาราง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ แสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว รวมจำนวน 938 คน คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,017 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 3 เรื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 3 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 938)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	449	47.90
	1.2 หญิง	489	52.10
	รวม	938	100.00
2. การศึกษา	2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	633	67.50
	2.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี		
	2.2.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (จำนวน 261 คน =ร้อยละ 27.80)		
	2.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี (จำนวน 44 คน = ร้อยละ 4.70)	305	32.50
	รวม	938	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 3 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 938)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ประเภท	3.1 ประชาชน	922	98.3
	3.2 กำนันและผู้ใหญ่บ้าน	16	1.7
	รวม	938	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 มีจำนวน 3 เรื่องเท่านั้น เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่นำไปใช้ในการวิเคราะห์เท่านั้น กล่าวคือ ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไว้เพื่อนำไปใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ส่วนเรื่องประเภทของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแสดง ให้เห็นความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.10) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 47.90) เป็นชาย (2) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.50) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 32.50) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (แบ่งเป็น (ร้อยละ 27.80) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (ร้อยละ 4.70) สูงกว่าปริญญาตรี) และ (3) ในเรื่องของประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98.3) เป็นประชาชน และที่เหลือ (ร้อยละ 1.7) เป็นกำนันและผู้ใหญ่บ้าน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 หัวข้อ ดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาการบริหารจัดการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว โดยปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ (1) ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคเกิดความล่าช้า และ (2) ปัญหาเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีศักยภาพไม่ทันสมัย (ที่มา : จากการสัมภาษณ์นายทวีทรัพย์ อุ่นเรือน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงดาว เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2554 เวลา 20.00 น.-20.20 น. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว) โดยผู้ศึกษาจะได้นำปัญหาดังกล่าวนี้เพียง 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคล่าช้า” มาใช้เป็นตัวอย่างในการทำแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบได้อย่างตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน							
1.1 อบต. ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจาก อบต. เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง	(333) 35.5	(491) 52.3	(114) 12.2	(938) 100	2.23*	0.65	ปานกลาง
1.2 บุคลากรบางส่วนของ อบต. ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ	(313) 33.4	(493) 52.6	(132) 14.1	(938) 100	2.19	0.66	ปานกลาง
1.3 อบต. ไม่มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.จากประชาชนมากเท่าที่ควร	(231) 24.6	(563) 60	(144) 15.4	(938) 100	2.09	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก	(184) 19.6	(609) 64.9	(145) 15.5	(938) 100	2.04	0.59	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.14	0.53	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							
2.1 อบต. ไม่ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน	(192) 20.5	(574) 61.2	(172) 18.3	(938) 100	2.02	0.62	ปานกลาง
2.2 อบต. ไม่ได้กำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร	(294) 31.3	(481) 51.3	(163) 17.4	(938) 100	2.14	0.68	ปานกลาง
2.3 ผู้บริหารบางส่วนของ อบต. ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.	(286) 30.5	(505) 53.8	(147) 15.7	(938) 100	2.15*	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก	(271) 28.9	(523) 55.8	(144) 15.4	(938) 100	2.14	0.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.11	0.55	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ							
3.1 อบต. ไม่ได้กำหนดเป้าหมายแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	(236) 25.2	(564) 60.1	(138) 14.7	(938) 100	2.10	0.62	ปานกลาง
3.2 อบต. ไม่ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	(339) 36.1	(452) 48.2	(147) 15.7	(938) 100	2.20	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.3 อบต. อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ	(389) 41.5	(399) 42.5	(150) 16	(938) 100	2.25**	0.71	ปานกลาง
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่ามาก	(359) 38.3	(428) 45.6	(151) 16.1	(938) 100	2.22	0.70	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.20	0.58	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน							
4.1 บุคลากรบางส่วนของ อบต. ไม่ได้รับมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	(276) 29.4	(564) 60.1	(98) 10.4	(938) 100	2.19*	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.2 อบต. ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม กำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	(181) 19.3	(632) 67.4	(125) 13.3	(938) 100	2.06	0.57	ปานกลาง
4.3 อบต. ไม่ได้จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงาน รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้	(168) 17.9	(610) 65	(160) 17.1	(938) 100	2.01	0.59	ปานกลาง
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	(153) 16.3	(646) 68.9	(139) 14.8	(938) 100	2.01	0.56	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.07	0.49	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 อบต.ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่	(217) 23.1	(578) 61.6	(143) 15.2	(938) 100	2.08*	0.62	ปานกลาง
5.2 อบต. ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านสาธารณูปโภค	(161) 17.2	(643) 68.6	(134) 14.3	(938) 100	2.03	0.56	ปานกลาง
5.3 อบต. ไม่ได้จัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบหรือเข้าใจ	(210) 22.4	(584) 62.3	(144) 15.4	(938) 100	2.07	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก	(189) 20.1	(614) 65.5	(135) 14.4	(398) 100	2.06	0.59	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.06	0.50	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ							
6.1 อบต. ไม่ได้จัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น	(321) 34.2	(502) 53.5	(115) 12.3	(938) 100	2.22*	0.65	ปานกลาง
6.2 อบต. ไม่ได้จัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร	(204) 21.7	(582) 62	(152) 16.2	(938) 100	2.06	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.3 อบต. ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต.	(229) 24.2	(577) 61.5	(132) 14.1	(938) 100	2.10	0.61	ปานกลาง
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก	(140) 14.9	(671) 71.5	(127) 13.5	(938) 100	2.01	0.53	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.10	0.50	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	132) 4.1	681) 2.6	125) 3.3	938) 00	.01	.52	านกลาง

หมายเหตุ

1) ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที ได้ใช้สถิติ ดังนี้

1.1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.2.1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

1.2.2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

1.2.3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในตาราง ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.3 และหัวข้อ 2.4 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3) ปัญหาตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 6 ด้านนั้น แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหา และแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านรวม 6 ด้าน ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังกล่าว ได้พิจารณาตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง (สำหรับวิธีการเลือกค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ให้พิจารณาว่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าน้อยหรือมีตัวเลขน้อยย่อมแสดงว่า มีข้อบกพร่องน้อย ซึ่งเท่ากับมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมาก แต่ในทางตรงกันข้ามค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่ามากหรือมีตัวเลขมาก ย่อมแสดงว่า มีข้อบกพร่องมาก ซึ่งเท่ากับมีความถูกต้องน่าเชื่อถือน้อย ดังนั้น จึงควรเลือกค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าน้อยที่สุด) และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้แสดงการวิเคราะห์ปัญหาผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขค่าเฉลี่ยที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ท้ายตัวเลขค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของทั้ง 6 ด้าน

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยแต่ละด้าน

ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาแต่ละด้านเรียงตามด้านของกรอบแนวคิดบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และในแต่ละด้านได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ยกเว้นคำถามสุดท้ายหรือคำถามที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละด้านไม่ได้นำมาเรียงตามลำดับไว้ด้วย แต่ได้นำเสนอคำถามเกี่ยวกับภาพรวม 1 ข้อคำถามแยกไว้ต่างหาก รวมทั้งได้สรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 4 ข้อคำถามนั้นด้วย นอกจากนี้ ในคำถามสุดท้ายของปัญหา ได้มีการนำเสนอปัญหาในภาพรวมทั้งหมดไว้ด้วยอีก 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ทุกข้อคำถาม ดังนี้

1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า บุคลากรบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นการร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวจากประชาชนมากเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่าในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.14)

2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า ผู้บริหารบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากร

ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้กำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่าในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

3) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่าในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพ

และเกิดความคุ้มค่า รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.20)

4) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้รับมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ไม่ได้จัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงาน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.07)

5) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรจะดำเนินการต่อหรือไม่ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบหรือเข้าใจ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านสาธาณูปโภค

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่าในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.06)

6) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดให้มีการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น เรื่องสาธารณูปโภคตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวกำหนดขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่าในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการ

ปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10)

7) ปัญหาการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การพัฒนาด้านการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน							
1.1 ผู้บริหาร อบต. ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจาก อบต. เช่น การได้รับบริการด้านสาธาณูปโภคอย่างทั่วถึง	(377) 40.2	(523) 55.8	(38) 4.1	(938) 100	2.36	0.56	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	(447) 47.7	(443) 47.2	(48) 5.1	(938) 100	2.43	0.59	มาก
1.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียนและความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	(440) 46.9	(442) 47.1	(56) 6	(938) 100	2.41	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.40	0.50	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. การพัฒนาด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ							
2.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	(404) 43.1	(484) 51.6	(50) 5.3	(938) 100	2.38	0.59	มาก
2.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ตามแผนปฏิบัติราชการ	(406) 43.3	(481) 51.3	(51) 4.4	(938) 100	2.38	0.59	มาก
2.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.	(399) 42.5	(482) 51.4	(57) 6.1	(938) 100	2.36	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.37	0.51	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. การพัฒนาด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ							
3.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกันด้วย	(455) 48.5	(446) 47.5	(37) 3.9	(938) 100	2.45	0.57	มาก
3.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอนหรือมอบอำนาจในการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น	(465) 49.6	(436) 46.5	(37) 3.9	(938) 100	2.46	0.57	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	(447) 47.7	(440) 46.9	(51) 5.4	(938) 100	2.42	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.44	0.51	มาก
4. การพัฒนาการบริหารงานด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน							
4.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	(426) 45.4	(490) 52.2	(22) 2.3	(938) 100	2.43	0.54	มาก
4.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงาน ไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	(416) 44.3	(487) 51.9	(35) 4.6	(938) 100	2.41	0.56	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้	(395) 42.1	(500) 53.3	(43) 4.6	(938) 100	2.38	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.40	0.49	มาก
5. การพัฒนาการบริหารงานด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เช่น งานด้านปรับปรุงสาธารณูปโภคควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี	(290) 30.9	(603) 64.3	(45) 4.8	(938) 100	2.26	0.54	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการใช้บริการหรือการปรับปรุงสาธารณูปโภค ของประชาชน	(290) 30.9	(582) 62	(66) 7	(938) 100	2.24	0.57	ปานกลาง
5.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำป้ายแสดงการจัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจด้วย	(278) 29.6	(607) 64.7	(53) 5.7	(938) 100	2.24	0.54	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.25	0.49	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. การพัฒนาการบริหารงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ							
6.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น	(459) 48.9	(458) 48.8	(21) 2.2	(938) 100	2.47	0.54	มาก
6.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	(450) 48	(471) 50.2	(17) 1.8	(398) 100	2.46	0.53	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต. อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	(432) 46.1	(459) 48.9	(47) 5	(938) 100	2.41	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.45	0.50	มาก

หมายเหตุ ในตารางที่ 4.3 ข้างบนนี้ ได้มีการหาค่าเฉลี่ยรวมไว้ด้วย แม้จะไม่ได้นำมาวิเคราะห์และเขียนบรรยายไว้ข้างล่างนี้ แต่ได้นำค่าเฉลี่ยรวมไปแสดงไว้ในตาราง 4.9 ท้ายบทที่ 4 นี้

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม โดยนำเสนอเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 5 ด้านทุกข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้านทุกข้อคำถาม ดังนี้

1) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม และ (3) กลุ่ม

ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น การได้รับบริการด้านสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.40)

2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59, และมีผู้เห็นด้วยในระดับมากร้อยละ 43.3) ว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59, และมีผู้เห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 43.1) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.37)

3) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวก

และการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกันด้วย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.44)

4) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการ

ปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.40)

5) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เช่น งานด้านปรับปรุงสาธารณูปโภคควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดทำป้ายแสดงการจัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจด้วย (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการใช้บริการ หรือการปรับปรุงสาธารณูปโภคของประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.25)

6) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.47) ว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวกำหนดขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเห็นถึงความสำคัญ และจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับ

และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.45)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต.	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. เป็นศูนย์กลางด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านสาธารณูปโภค	(299) 31.9	(612) 65.2	(27) 2.9	(938) 100	2.29	0.51	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต.	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. มีการปฏิบัติงานหรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	(428) 45.6	(478) 51	(32) 3.4	(938) 100	2.42*	0.56	มาก
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มาใช้เพื่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	(398) 42.4	(478) 51	(62) 6.6	(938) 100	2.36	0.60	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่สำคัญ 3 ข้อคำถาม โดยนำเสนอเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายมาใช้เพื่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่าการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวเป็นศูนย์กลางด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านสาธารณูปโภค

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การที่ผู้บริหารของ อบต. มีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภคเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม	(234) 24.9	(502) 53.5	(202) 21.5	(938) 100	2.03	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการของ อบต. อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น	(212) 22.6	(488) 52	(238) 25.4	(938) 100	1.97	0.69	ปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก รวม 2 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า การที่ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภคเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต.	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม ในปัจจุบัน อบต. มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต	(196) 20.9	(439) 46.8	(303) 32.3	(938) 100	1.89	0.72	ปานกลาง
2. ในภาพรวม ในอนาคต อบต. มีแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน	(198) 21.1	(461) 49.1	(279) 29.7	(938) 100	1.91	0.71	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่าในภาพรวม ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า ในภาพรวม ในอนาคตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน

2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน หัวข้อนี้แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$ (n = 482)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. การเปรียบเทียบด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 ผู้บริหาร อบต. ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจาก อบต. เช่น การได้รับบริการด้านสาธาณูปโภคอย่างทั่วถึง	2.34	0.57	2.38	0.54	-1.18	0.24**
1.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นด้วย	2.40	0.61	2.44	0.57	-1.08	0.28**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 482)	S.D.		
1.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	2.41	0.64	2.40	0.57	0.22	0.82**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.38	0.52	2.41	0.48	-0.77	0.44**
2. การเปรียบเทียบด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ						
2.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	2.35	0.61	2.39	0.56	-1.15	0.25**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 482)	S.D.		
2.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ	2.39	0.59	2.36	0.58	0.94	0.35**
2.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.	2.38	0.61	2.34	0.58	1.11	0.26**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.37	0.53	2.36	0.50	0.35	0.72**
3. การเปรียบเทียบด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ						

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 482)	S.D.		
3.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงานและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกันด้วย	2.44	0.62	2.45	0.52	-0.14	0.89**
3.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น	2.48	0.58	2.43	0.56	1.44	0.15**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 482)	S.D.		
3.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	2.45	0.59	2.39	0.60	1.36	0.17**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.46	0.53	2.42	0.50	1.02	0.31**
4. การเปรียบเทียบด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรมอบหมายหรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	2.45	0.56	2.40	0.52	1.40	0.16**
4.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	2.42	0.58	2.39	0.54	0.94	0.35**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 482)	S.D.		
4.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้	2.40	0.58	2.34	0.56	1.71	0.09**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.43	0.50	2.38	0.49	1.53	0.13**
5. การเปรียบเทียบด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์						
5.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าจำเป็นหรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เช่น งานด้านปรับปรุงสาธารณูปโภคควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี	2.24	0.58	2.27	0.48	-0.99	0.32**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 482)	S.D.		
5.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการใช้บริการ หรือการปรับปรุงสาธารณูปโภคของประชาชน	2.23	0.59	2.24	0.54	-0.7	0.95**
5.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำป้ายแสดงการจัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจด้วย	2.24	0.61	2.23	0.48	0.23	0.82**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.24	0.53	2.25	0.43	-0.31	0.76**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 482)	S.D.		
6. การเปรียบเทียบด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ						
6.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น	2.52	0.54	2.42	0.53	2.79	0.01*
6.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	2.50	0.54	2.42	0.53	2.37	0.02*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 440)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n = 482)	S.D.		
6.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต. อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	2.47	0.60	2.35	0.57	3.00	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50	0.50	2.40	0.49	3.04	0.00*

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อนำมาใช้กับตารางที่ 4.7 และตารางที่ 4.8 ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบหรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) > α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ ซึ่งหมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

เท่ากับ 0.05) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS” (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น) และกัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย))

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่าง หรือไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) < α) หรือ (Sig. (2-tailed) = α)

6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) > α)

7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.4 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ และบางตารางก็ได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตารางผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายใต้ตารางไว้ก็ตาม

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 ข้างต้น เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ที่มีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.44, 0.72, 0.31, 0.13, 0.76, ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 5 ด้าน ดังกล่าว

ส่วนอีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ ∝ หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < ∝ หรือ Sig. (2-tailed) = ∝ ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเพศชายกับเพศหญิงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ดังรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. การเปรียบเทียบด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
1.1 ผู้บริหาร อบต. ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจาก อบต. เช่น การได้รับบริการด้านสาธาณูปโภคอย่างทั่วถึง	2.39	0.57	2.29	0.51	2.83	0.01*
1.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นด้วย	2.49	0.59	2.29	0.57	4.94	0.00*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	2.48	0.60	2.26	0.58	5.25	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.45	0.51	2.28	0.46	5.17	0.00**
2. การเปรียบเทียบด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ						
2.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	2.42	0.59	2.26	0.55	4.09	0.00*
2.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ	2.45	0.59	2.23	0.56	5.44	0.00*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
2.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.	2.45	0.58	2.18	0.57	6.58	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44	0.51	2.22	0.48	6.25	0.00*
3. การเปรียบเทียบด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ						
3.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงานและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกันด้วย	2.52	0.58	2.29	0.51	6.17	0.00*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
3.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น	2.53	0.58	2.30	0.53	5.91	0.00*
3.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	2.51	0.59	2.23	0.56	6.99	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	0.53	2.27	0.43	7.57	0.00*
4. การเปรียบเทียบด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรมอบหมายหรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	2.48	0.56	2.33	0.49	4.15	0.00*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
4.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	2.47	0.59	2.27	0.47	5.64	0.00*
4.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้	2.44	0.57	2.23	0.42	5.42	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	0.53	2.27	0.43	5.82	0.00*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5. การเปรียบเทียบด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์						
5.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เช่น งานด้านปรับปรุงสาธารณูปโภค ควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี	2.27	0.54	2.24	0.53	0.74	0.46**
5.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการใช้บริการ หรือการปรับปรุงสาธารณูปโภคของประชาชน	2.25	0.56	2.20	0.58	1.25	0.21**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
5.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำป้ายแสดงการจัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจด้วย	2.27	0.56	2.16	0.49	3.10	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.26	0.49	2.20	0.45	1.93	0.05*
6. การเปรียบเทียบด้านการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ						
6.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น	2.53	0.55	2.34	0.51	5.10	0.00*

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 922)					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 620)	S.D.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n = 302)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
6.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	2.53	0.54	2.30	0.49	6.45	0.00*
6.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต. อย่างจริงจังและต่อเนื่อง	2.48	0.59	2.26	0.54	5.68	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.51	0.51	2.30	0.43	6.59	0.00*

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.8 ที่เป็นตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเช่นเดียวกับที่ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้แล้วใต้ตารางที่ 4.7 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.8 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ปรากฏว่า แตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และ (6) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า ∝ (ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย **ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00, 0.00, 0.00, 0.00, 0.05 และ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยการและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์ ปัจจัย ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการและการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติสรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง การพัฒนา สาม ยุทธศาสตร์ สี่ ปัจจัย ห้า ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการ และ หก การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
1.1 อบต. ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจาก อบต. เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง	35.5	52.3*	12.2	2.23**
1.2 บุคลากรบางส่วนของ อบต. ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ	33.4	52.6*	14.1	2.19
1.3 อบต. ไม่มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียนและความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. จากประชาชนมากเท่าที่ควร	24.6	60.0*	15.4	2.09
1.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก	19.6	64.9*	15.5	2.04
ค่าเฉลี่ยรวม				2.13

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
2.1 อบต. ไม่ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน	20.5	61.2*	18.3	2.02
2.2 อบต. ไม่ได้กำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร	31.3	51.3*	17.4	2.14
2.3 ผู้บริหารบางส่วนของ อบต. ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.	30.5	53.8*	15.7	2.15**
2.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก	28.9	55.8*	15.4	2.14
ค่าเฉลี่ยรวม				2.11
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
3.1 อบต. ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงานและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	25.2	60.1*	14.7	2.10

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3.2 อบต. ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	36.1	48.2*	15.7	2.20
3.3 อบต. อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ	41.5	52.5*	16.0	2.25**
3.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่ามาก	38.3	45.6*	16.1	2.22
ค่าเฉลี่ยรวม				2.19
4. ปัญหาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
4.1 บุคลากรบางส่วนของ อบต. ไม่ได้รับมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	29.4	60.1*	10.4	2.19**
4.2 อบต. ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม กำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	19.3	67.4*	13.3	2.06

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
4.3 อบต. ไม่ได้จัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงาน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้	17.9	65.0*	17.1	2.01
4.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	16.3	68.9*	14.8	2.01
ค่าเฉลี่ยรวม				2.06
5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์				
5.1 อบต.ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่	23.1	61.6*	15.2	2.08**
5.2 อบต. ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านสาธาณูปโภค	17.2	68.6*	14.3	2.03

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
5.3 อบต. ไม่ได้จัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบหรือเข้าใจ	22.4	62.3*	15.4	2.07
5.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก	20.1	65.5*	14.4	2.06
ค่าเฉลี่ยรวม				2.06
6. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ				
6.1 อบต. ไม่ได้จัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น	34.2	53.5*	12.3	2.22**
6.2 อบต. ไม่ได้จัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับ และเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร	21.7	62.0*	16.2	2.06
6.3 อบต. ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต.	24.4	61.5*	14.1	2.10

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
6.4 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.3 ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก	14.9	71.5*	13.5	2.01
ค่าเฉลี่ยรวม				2.09
ในภาพรวมทั้งหมด อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	14.1	72.6*	13.3	2.01

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
ความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ที่สำคัญ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
1. การพัฒนาด้านการการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน				
1.1 ผู้บริหาร อบต. ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจาก อบต. เช่น การได้รับบริการด้านสาธาณูปโภคอย่างทั่วถึง	40.2	55.8*	4.1	2.36
1.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	47.7*	47.2	5.1	2.43**
1.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นการร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม	46.9	47.1*	6	2.41
ค่าเฉลี่ยรวม				2.65

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
ความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ที่สำคัญ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
2. การพัฒนาด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
2.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย	43.1	51.6*	5.3	2.38**
2.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ	43.3	51.3*	5.4	2.38
2.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.	42.5	51.4*	6.1	2.36
ค่าเฉลี่ยรวม				2.51

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
ความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ที่สำคัญ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
3. การพัฒนาด้านการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
3.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกันด้วย	48.1*	47.5	3.9	2.45
3.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น	49.6*	46.5	3.9	2.46**
3.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น	47.7*	46.9	5.4	2.42
ค่าเฉลี่ยรวม				2.44

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
ความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ที่สำคัญ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
4. การพัฒนาการบริหารงานด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
4.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	45.4	52.2*	2.32	2.43**
4.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	44.3	51.9*	3.7	2.41
4.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้	42.1	53.3*	4.6	2.38
ค่าเฉลี่ยรวม				2.40

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
ความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ที่สำคัญ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
5. การพัฒนาการบริหารงานด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์				
5.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เช่น งานด้านปรับปรุงสาธารณูปโภคควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี	30.9	64.3*	4.8	2.26**
5.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการใช้บริการ หรือการปรับปรุงสาธารณูปโภคของประชาชน	30.9	62.0*	7.0	2.24
5.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำป้ายแสดงการจัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจด้วย	29.6	64.7*	5.7	2.24
ค่าเฉลี่ยรวม				2.24

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สอง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
ความเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ที่สำคัญ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
6. การพัฒนาการบริหารงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ				
6.1 ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น	48.9*	48.8	2.2	2.47***
6.2 ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญและจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย	48.0	50.2*	1.8	2.46
6.3 ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต. อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	46.1	48.9*	5.0	2.41
ค่าเฉลี่ยรวม				2.44

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.				
ความเห็นต่อยุทศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ที่สำคัญ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. เป็นศูนย์กลางด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านสาธารณูปโภค	31.9	65.2*	2.9	2.29
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. มีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	45.6	51.0*	3.4	2.42
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาใช้เพื่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	42.4	51*	6.6	2.36**
สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก				
ปัจจัยภายใน				
การที่ผู้บริหารของ อบต. มีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภคเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม	24.9	53.5*	21.5	2.03**

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.				
ปัจจัยภายนอก	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการของ อบต. อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น	22.6	52.0*	25.4	1.97
ห้า ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.				
ภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการ				
1. ในภาพรวม ในปัจจุบัน อบต. มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต	20.9	46.8*	32.3	1.89
2. ในภาพรวม ในอนาคต อบต. มีแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน	21.1	49.1*	29.7	1.91**
หก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวม การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน				
1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน				
2. จำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน				

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละคำถาม หรือข้อคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่อง

*** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ที่สำคัญที่สุด หรือสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านของกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.9 เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน นอกจากนี้ ในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 5 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน

3) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม

4) สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ปัจจัย

5) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม

6) สรุปผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

6 ด้าน (1) จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน และ (2) จำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ดังรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ในบทสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย มี 6 ข้อ

1.1.1 วิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

1.1.2 วิเคราะห์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

1.1.3 วิเคราะห์ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

1.1.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ

1.1.5 วิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

1.1.6 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยตัดด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นศึกษาด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัย ที่มีคำว่า การอำนวยความสะดวก รวมอยู่ด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้นำด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาใช้ด้วย

สำหรับเหตุผลที่นำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เช่น การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นกรอบแนวคิดที่สนับสนุนการสร้างประโยชน์สุข และการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวได้อย่างเหมาะสม

ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรองสำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์การวิจัยรอง ได้แก่ “วิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดรองเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จ” ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด ชัดเจน เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คุ้นเคย และนำมาปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย

ต่อจากนี้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาพที่ 5.1 ผู้ศึกษาได้ใช้คำย่อว่า “อบต.” แทนคำว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว”

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทที่หนึ่ง ได้แก่ กำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 16 คน และประเภทที่สอง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จำนวน 10,025 คน รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (16+10,025) เท่ากับ 10,041 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน กล่าวคือ ประเภทที่หนึ่ง มีจำนวน 16 คน โดยนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนประเภทที่สอง มีจำนวน 1,001 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (16+1,001) เท่ากับ 1,017 คน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพราะประเภทที่ 1 เป็นบุคคลสำคัญในระดับตำบลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในระดับตำบลและการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับประเภทที่ 2 เป็นผู้ที่ได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือมาก

ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว มาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยตรง จึงอาจมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด รวมทั้งผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับความเชื่อมั่น 0.97

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 4 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,017 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภทตอบแบบสอบถาม การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2554 ถึง วันที่ 30 กันยายน

2554 รวม 30 วัน ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 4 คนได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 938 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของแบบสอบถามทั้งหมด (1,017 ชุด) ที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.03 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนา พร้อมตารางและภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ผู้ศึกษาขอนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ทุกข้อคำถาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาขอนำเสนอตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีเครื่องหมาย * และมีเครื่องหมาย ** จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียง 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง

2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล

3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า บุคลากรบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้รับการมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่

6) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และตามวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวกำหนดขึ้น

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ทุกข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ทุกข้อคำถาม ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) การพัฒนาด้านการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

2) การพัฒนาด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ

3) การพัฒนาด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวก

และการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น

4) การพัฒนาการบริหารงานด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมอบหมายหรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

5) การพัฒนาการบริหารงานด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าจำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เช่น งานด้านปรับปรุงสาธารณูปโภคควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี

6) การพัฒนาการบริหารงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวกำหนดขึ้น

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ที่ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำถามที่ว่า การกำหนดยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวเป็นศูนย์กลางด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านสาธารณูปโภค

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาใช้เพื่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ในแต่ละปัจจัยประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อคำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ปัจจัย หรือ 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) ปัจจัยภายใน ได้แก่ คำถามที่ว่า การที่ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภคเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

2) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำถามที่ว่า การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) ในภาพรวม ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต

2) ในภาพรวม ในอนาคตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน

1.3.7 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7-4.8) แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ด้านได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) พบว่า และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกันจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 6 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (เป็นการนำปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการ มาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในภาพที่ 5.1

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

2.4 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

2.5 การอภิปรายผลภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

2.6 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ผู้ศึกษาขอนำเสนอรายละเอียดของการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 6 ด้านต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แทนที่จะเห็นด้วย

ในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ผู้ใหญ่บ้านและกำนัน รวมทั้งประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (1) ได้เพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภคด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึงเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ (คำถามที่ 34 ของแบบสอบถาม) (2) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจากองค์การบริการส่วนตำบลเชียงดาว (คำถามที่ 26 ของแบบสอบถาม) และ (3) ได้พัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (คำถามที่ 36 ของแบบสอบถาม) เหล่านี้เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวก็มีปัญหาการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน (2) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวยังไม่ได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร และ (3) ผู้บริหารบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (คำถามที่ 5-7 ของแบบสอบถาม) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาการบริหารจัดการ ดังคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 ด้าน” ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (คำถามที่ 25 ของแบบสอบถาม) แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย เช่นนี้ ทำให้มีข้อสังเกตว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหานั้น สอดคล้องกับความเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริหารประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ดังได้อภิปรายผลไว้แล้วข้างต้นด้วย

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว "ปัญหา" การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหาขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อาจแบ่งเป็น (1) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนและเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน (คำถามที่ 9 ของแบบสอบถาม) และ (2) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ (คำถามที่ 11 ของแบบสอบถาม) เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ "ปัญหาที่สำคัญที่สุด" ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ "สาเหตุ" และ "แนวทางแก้ไข" หรือ "แนวทางการพัฒนา" การบริหารจัดการ 1 แนวทางควบคู่ไปด้วย

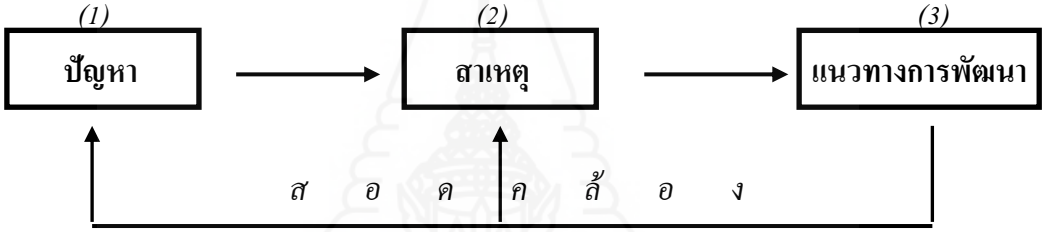
หมายเหตุ

1) ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ "การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน" ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเพียง 1 สาเหตุในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญ และปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

เพื่อให้การศึกษาวิเคราะห์ในหัวข้อนี้เป็นวิชาการและเป็นระบบมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้มุ่งเน้นศึกษาปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ที่สอดคล้องกัน ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 149) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาพที่ 5.1

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ อบต. ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจาก อบต. เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง (คำถามที่ 1 ของแบบสอบถาม)	1. อบต. ไม่เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของการดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจาก อบต.	1. อบต. หรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญและความจำเป็น รวมทั้งกำหนดนโยบายและมีมาตรการที่ชัดเจนที่มุ่งเน้นการดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจาก อบต. เช่น การได้รับบริการด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารบางส่วนของ อบต. ไม่ได้ส่งเสริมและพัฒนาความรู้	2. ผู้บริหารบางส่วนของ อบต. ไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถด้าน	2. อบต. หรือผู้บริหารระดับสูงควรมีนโยบายอย่างชัดเจนที่สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการส่งเสริม

ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของบุคลากร (คำถามที่ 7 ของแบบสอบถาม)	การให้บริการประชาชนของบุคลากร	และพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการให้บริการประชาชนของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ อบต. ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ (คำถามที่ 11 ของแบบสอบถาม)	3. อบต. ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบายที่เน้นการให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้	3. อบต. หรือผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่องที่เน้นการให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้ นอกจากนี้ควรกำหนดให้มีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวมากน้อยเพียงใดด้วย
4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบางส่วนของ อบต. ไม่ได้รับมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (คำถามที่ 13 ของแบบสอบถาม)	4. อบต. ไม่มีนโยบายที่มอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แก่บุคลากรของ อบต.	4. อบต. หรือผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการประชาชนให้แก่บุคลากรของ อบต.
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ อบต. ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวย	5. อบต. ไม่สนใจหรือไม่เห็นถึงความสำคัญของการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการ	5. อบต. หรือผู้บริหารระดับสูงควรสนใจหรือเห็นความสำคัญรวมทั้งสนับสนุนให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวย

ความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อหรือไม่ (คำถามที่ 17 ของแบบสอบถาม)	ให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อหรือไม่	ความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยควรมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ อบต. ไม่ได้จัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น (คำถามที่ 21 ของแบบสอบถาม)	6. อบต. ไม่มีนโยบายในเรื่องการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น	6. อบต. หรือผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน และต่อเนื่องในเรื่องการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดย “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเป็นตัวอย่างเพียง 2 ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ (1) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานหรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (คำถามที่ 44 ของแบบสอบถาม) และ (2) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาใช้เพื่อการอำนวยความสะดวกและ

การให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (คำถามที่ 46 ของแบบสอบถาม) เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ผู้ใหญ่บ้านและกำนัน รวมทั้งประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวเห็นด้วยในระดับมาก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากเป็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงการสร้างระบบเครือข่ายและสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม หรือ 2 ปัจจัย ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม หรือ 2 ปัจจัย ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเป็นตัวอย่างเพียง 1 ข้อคำถาม หรือ 1 ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภคเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม”

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ กำนันและผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับการที่ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวให้ประสบผลสำเร็จก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกันกลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็มีความเห็นว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่มีภาวะผู้นำสูง และมีความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนนั้นมีจำนวนไม่มากเท่าที่ควร รวมทั้งผู้บริหารบางส่วนขาดภาวะผู้นำ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.5 การอภิปรายผลภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเป็นตัวอย่างเพียง 1 ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำถามที่ว่า “ในภาพรวม ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต”

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ผู้ใหญ่บ้านและกำนัน รวมทั้งประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย มีดังนี้ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างชัดเจนมากกว่าในอดีตก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังมีความเห็นว่า ผู้บริหารบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่มีการกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.6 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านไม่แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 5 ด้านดังกล่าวนั้น เนื่องจากทุกวันนี้ เพศหญิงมีลักษณะการปฏิบัติงานและความเกี่ยวพันกับงานหลายด้าน ประกอบกับเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกของเพศหญิงไปในทิศทางที่เท่าเทียมเพศชาย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันด้านดังกล่าว

ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม มีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ มีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้านดังกล่าวนั้น เนื่องจากในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอดังกล่าวนั้น เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติและมุมมองที่แตกต่างกัน อีกทั้งโอกาสที่เพศหญิงจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมีน้อยกว่าเพศชาย นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมากกว่าเพศหญิง เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงและเพศชายมีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงกับเพศชายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกเพศดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

พบว่า ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านแตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง 6 ด้านดังกล่าวนั้น เนื่องจากระดับการศึกษาของผู้รับบริการหรือประชาชนย่อมส่งผลต่อการให้ความสำคัญในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยเหตุผลนี้ จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 6 ด้านเช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามการศึกษา มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (2) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 6 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ

1) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546) ข้างล่างนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเองซึ่งนำมาจาก 2 ทาง ได้แก่ หนึ่ง

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 และ สอง แนวทางการพัฒนา จากบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหาในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหาในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

(1) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่

ก. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดนโยบาย และมีมาตรการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจนที่มุ่งเน้นการดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว รวมถึงการจัดวางระบบเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนที่มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐต้องจัดวางระบบเพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

ข. องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ เต็มกำลังความสามารถด้วยอุดมคติ ด้วยความเข้มแข็งเสียสละ ยึดมั่นในความถูกต้อง เที่ยงตรง เป็นกลาง รวมทั้งมุ่งเน้นถึงประโยชน์ส่วนรวมและของประชาชน ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2543 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดินจะต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยอุดมคติ ด้วยความเข้มแข็ง เสียสละ และระมัดระวังให้การทุกอย่างในหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้อง และเที่ยงตรงเป็นกลาง ด้วยความระลึกรู้ตัวอยู่เสมอว่าการปฏิบัติตัว การปฏิบัติงานของตนมีผลเกี่ยวเนื่องถึงประโยชน์ส่วนรวมของบ้านเมือง และของ

ประชาชนทุกคน (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

ค. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ สมโภช ปาลชาติ (2553: 172) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ผู้อำนวยการเขตดุสิตควรให้ความสำคัญ และมีมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

(*2) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ* ได้แก่

ก. ผู้บริหารทุกระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้านั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเท็ดเกเบลอร์ (David Osborne and Ted Baebler) (1992: 18) (อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2544: 237-239) ในหนังสือ เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ” (นนทบุรี : โรงพิมพ์สหมิตรพริ้นติ้ง)) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ว่า ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

ข. องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ศิริพร แจ้งใจบุญ (2553: 195) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ควรระบุรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนลงในแผนปฏิบัติงานของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ด้วย (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

ค. องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาบุคลากรควรครอบคลุมในด้านทักษะหรือความชำนาญ ความรู้ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาบุคลากรที่ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ชรูเดนและเชอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11) (อ้างใน ศักดิ์ชาย บุณยราศรัย (2546: 8) สารนิพนธ์รัฐประศาสนสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรในสังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงรายในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางปฏิรูประบบราชการ”) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานด้านทักษะ ความรู้ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

(3) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ได้แก่

ก. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ พร้อมทั้งควรกำหนดให้มีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายมากน้อยเพียงใด โดยให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐานคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ โดยเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการให้บริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954: 397-400) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company) ที่ให้ความสำคัญกับลักษณะการบริการที่ดี ไว้ว่า ควรให้บริการที่

รวดเร็วทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้ (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

ข. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียวดาวควรให้ความสำคัญกับการมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าด้วยการจัดระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ พร้อมกับจัดบุคลากรหรือบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญงานในแต่ละงานเพื่อคอยให้ความช่วยเหลือ และแนะนำประชาชนในเรื่องการติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว นอกจากนี้แล้ว ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลคุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการด้วย โดยครอบคลุมลักษณะสำคัญ เป็นต้นว่า ความกระตือรือร้น การมีอัธยาศัยนอบน้อม การติดต่อสื่อสารที่ดี ถึงการเข้าถึงการบริการอย่างรวดเร็ว การสร้างความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือเป็นกันเองต่อประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการประเมินผลคุณภาพของการให้บริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ซีเทมส์ และคณะ (Zeithaml et al) (1985: 21-22) ในบทความเรื่อง “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” (Journal of Marketing) ที่ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของการให้บริการทั่วไปที่ควรคำนึงคุณลักษณะ เช่น ความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยนอบน้อม มีการติดต่อสื่อสารที่ดี การเข้าถึงการบริการ ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ เป็นต้น (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

(4) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

ก. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใสหรือตรวจสอบได้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องความโปร่งใสหรือตรวจสอบได้นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ อุดร ตันติสุนทร (2551: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ในบทความเรื่อง “วิธีแก้ไขท้องถิ่นคอร์รัปชั่น” ที่มีข้อความตอนหนึ่งว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถสูงที่จะบริหารงานให้ท้องถิ่นของตนเกิดประโยชน์สูงสุด และมีความยุติธรรม มีคุณธรรม โปร่งใส หรือ

สามารถตรวจสอบได้ (ข้อเสนอแนะ หรือเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

ข. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุมและการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้กับผู้บริหารในระดับล่างเพื่อประโยชน์ของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ โจนาธาน บอสตัน และคณะ Jonathan Boston et al (1996: 25-26) อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 232) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ) ที่ได้ให้ความสำคัญกับการโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

(5) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ได้แก่

ก. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมีนโยบายและกำหนดมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนให้มีการทบทวน และการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเป็นประจำทุกปี รวมทั้งควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการควบคุมและการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และติดประกาศไว้ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเปิดเผยด้วย เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ทวีทรัพย์ อุ่นเรือน (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 11.30 น. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข) กล่าวคือ ควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละโครงการอย่างชัดเจน

ข. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นนั้น

สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 87 ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้ (1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น และ (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

(*6) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ* ได้แก่

ก. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ที่ได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

ข. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวกำหนดเป็นประจำทุกปี เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 407-408) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา” (พิมพ์ครั้งที่ 5, นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ที่สรุปสาระสำคัญ

ได้ว่า แนวทางการพัฒนาของหน่วยงานควรจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการของหน่วยงาน (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน)

ค. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประเมินผลการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ พร้อมกับนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ด้วย เฉพาะเรื่องการสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประเมินผลซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกเข้ามาทำการประเมินผลการบริหารจัดการนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วีณา มโนหมั่นศรัทธา (2548: 132) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า กรุงเทพมหานครควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น เพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการสมบูรณ์ ครอบคลุม และสอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงขอเสนอข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ด้วย อันได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M หรือเรียกว่า กรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้านตามแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 20-23) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟรเพซ) สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำ 3M มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการเขียนข้อเสนอแนะในครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด เข้าใจง่าย นำมาปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย รวมทั้งไม่ซ้ำซ้อนกับกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิด 3M มีดังนี้

1) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยมุ่งเน้นสนับสนุนที่การปฏิบัติงานด้านอำนวยความ

สะดวกและการให้บริการประชาชนทุกระดับให้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2548: 42) ในหนังสือ เรื่อง "ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา" ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การพัฒนาบุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นิวัต จำปี (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 10.30 น. ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข) กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญงานทุกงาน

2) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรใช้งบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพคุ้มค่า ยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน พร้อมกันนั้น ควรพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบในเรื่องงบประมาณให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่ายให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ แผนงานนี้ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติมีกำหนดเวลาภายใน 1-3 ปี เฉพาะข้อเสนอแนะส่วนท้ายนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของภาสกร เหมกรณ์ (2549: 140) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง "การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร" ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่ายให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

3) ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ กุลวดี พูลเสน (2538: 190-192) ในภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม เรื่อง "ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง" ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ให้มีหน่วย

ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการโดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูล และบริการตอบคำถามต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการให้บริการ (ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนาข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ จากข้อเสนอแนะในหัวข้อที่ 3.1.1-3.1.2 ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะที่สำคัญได้จำนวน 3 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวหรือผู้บริหารระดับสูงควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวหรือผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวหรือผู้บริหารระดับสูงควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณา วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้แล้ว ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเกษตร เป็นต้น โดยควรเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในแต่ละด้านเข้ามาเป็นคณะกรรมการในแต่ละด้านร่วมกับสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เพื่อช่วยควบคุมและตรวจสอบให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (แนวคิดข้างหน้านี้ได้มาจาก อาจารย์อุดร ตันติสุนทร ในการสอบวิทยานิพนธ์ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2555 เวลา 11.30-14.30 น. ณ ห้องประชุมสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว สำหรับการศึกษา หรือการทำวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิเคราะห์ปัญหา การพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัจจัย ภาพรวมการพัฒนาและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนา รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำแนวทางหรือกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์ หรือยืนยันว่า แนวทางนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมากเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์ หรือศึกษาเปรียบเทียบกับแนวทางหรือกรอบแนวคิดอื่น อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรือวิจัยก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้ง 6 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้าน หรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ จ ะต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจงเกี่ยวกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการสังเกต หรือสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นแล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือแตกต่างกับการศึกษาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวในครั้งนี้เพียงใด

3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ หรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับต่างประเทศ ทั้งนี้

เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และหน่วยงานของรัฐอื่นมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการติดตาม และการตรวจสอบการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย

กุลวดี พูลเสน (2538) "ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง" ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549) *การคิดเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร ซัคเซส มีเดีย

จิรประภา อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ (2552) *แผนที่ยุทธศาสตร์* กรุงเทพมหานคร คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา

ชมเพลิน สุวรรณภาณุ (2548) *การอำนวยความสะดวกทางการค้า* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศาภิบาล* บทความในวารสารเทศาภิบาล ประจำเดือนกรฎาคม 2536

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช

ธพร พร้อมเพียรพันธ์ (2552) *"การบริหารจัดการเมืองพัทยาในอนาคต"*

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร สำนักนายกรัฐมนตรี

ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูลย์ (2551) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประเสริฐ สิงขรเขียว (2550) "ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์

พระบรมราโชวาท (2512) พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีเปิดงานชุมนุมลูกเสือแห่งชาติ ครั้งที่ 6 ณ ค่ายลูกเสือวชิราวุธ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วันพฤหัสบดีที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2512 ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http//siweb.dss.go.th

พระบรมราโชวาท (2543) พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ณ พระตำหนักจิตรดารโหฐาน วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2543

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 *ราชกิจจานุเบกษา* เล่มที่ 120 ตอนที่ 100

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

ภาสกร เหมกรณ์ (2549) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2551) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอน 47

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542” ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http//motkms.mot.go.th

วีณา มโนหมั่นศรัทธา (2548) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร ธรรมนิติ

_____. (2548) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา : หน่วยที่ 15 ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนาและแนวโน้มของการบริหารการพัฒนา* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

_____. (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซเปอร์เน็ท

_____. (2549) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์และการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ

_____. (2550) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซเปอร์เน็ท

_____. (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด* กรุงเทพมหานคร โฟรเพซ

_____. (2552) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ

_____. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ

ศักดิ์ชาย บุณยราศรัย (2546) “ความพร้อมของบุคลากรในสังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงรายในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางปฏิรูประบบราชการ” สารนิพนธ์รัฐประศาสนสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549) “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2552) *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศิริพร แจ้งใจบุญ (2553) “การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง2” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (2550) *การอำนวยความสะดวก* ค้นคืนวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ http//hpc6.anamai.moph.go.th

สถาบันพระปกเกล้า (2550) *ทศธรรม : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี* กรุงเทพมหานคร แก่นจันทร์

สมเด็จพระญาณสังวร (2536) *คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา* กรุงเทพมหานคร ศรีเมืองปริ้นติ้ง

สมโภชน์ ปาลชาติ (2553) *"การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร"* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์ ทรีม มีเดีย

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร ภาพพิมพ์

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2544) *การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ* นนทบุรี สหมิตรพริ้นติ้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว (2554) *แผนพัฒนาสามปี ประจำปี พ.ศ. 2554-2556*

อุดร ตันติสุนทร (2551, 14 เมษายน) "วิธีแก้ไขท้องถิ่นคอร์รัปชั่น" *มติชน* หน้า 5

อุดร ตันติสุนทร (2551) *อบต.ของเรา : ท้องถิ่นของเรา* กรุงเทพมหานคร มูลนิธิส่งเสริมการการปกครองท้องถิ่น

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) *การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Boston Jonathan, et al. (1996). *Public Management: The New Zealand Model.* Auckland: Oxford University Press.

Cronbach, Lee Joseph. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. Psychometrika 16.

Daniel, Wayne W. (1995). *Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences.* New York: John Wiley & Sons.

Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public: The Quest for Effective Performance* New York: McGraw-Hill Book Company.

New Model English-Thai Dictionary. (2538) กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพาณิชย์

UN ESCAP. *What is Good Governance?* ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จากเว็บไซต์ http//www.unescap.org

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❒

1. เพศ ❒ (1) ชาย ❒ (2) หญิง
2. การศึกษา ❒ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ❒ (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ❒ (3) สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประเภท ❒ (1) ประชาชน ❒ (2) กำนันและผู้ใหญ่บ้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ต่อจากนี้ไป เรียกว่า อบต.

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ที่มีคำสั่งบรรจุแต่งตั้ง หรืออนุมัติจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ใน อบต.

<u>ส่วนที่ 2</u> ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบรหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

2.1 ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. อบต. ดำเนินงานโดยไม่ได้ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจาก อบต. เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง			
2. บุคลากรบางส่วนของ อบต. ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ			
3. อบต. ไม่มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. จากประชาชนมากเท่าที่ควร			

	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.-3. ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมาก			
2.2 ปัญหาด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน			
5. อบต. ไม่ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน			
6. อบต. ไม่ได้กำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร			
7. ผู้บริหารบางส่วนของ อบต. ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.			
8. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.-7. ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมาก			
2.3 ปัญหาด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน			
9. อบต. ไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนและเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน			
10. อบต. ไม่ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			
11. อบต. อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มารับบริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ			
12. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 9.-11. ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามาก			

2.4 ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. บุคลากรบางส่วนของ อบต. ไม่ได้รับมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
14. อบต. ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม กำกับการใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
15. อบต. ไม่ได้จัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงาน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้			
16. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 13.-15. ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก			
2.5 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์			
17. อบต.ไม่ได้จัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่าสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่			
18. อบต. ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. เช่น การแสดงความคิด เห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านสาธาณูปโภค			
19. อบต. ไม่ได้จัดทำขั้นตอนระยะเวลาการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบหรือเข้าใจ			
20. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 17.-19. ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์มาก			

2.6 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
21. อบต. ไม่ได้จัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น			
22. อบต. ไม่ได้จัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าวกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลากร			
23. อบต. ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต.			
24. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 21.-23. ข้างต้น อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาก			
25. ในภาพรวมทั้งหมด อบต. มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ			

<u>ส่วนที่ 3</u> ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบรหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ 6 ด้าน

3.1 การพัฒนาด้านการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
26. ผู้บริหาร อบต. ควรมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริการจาก อบต. เช่น การได้รับบริการด้านสาธาณูปโภคอย่างทั่วถึง			
27. ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อปลูกจิตสำนึกบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น			
28. ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต. ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม			
3.2 การพัฒนาด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ			
29. ผู้บริหารของ อบต. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าด้วย			
30. ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดให้มีการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนปฏิบัติราชการ			
31. ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรใน อบต.			

3.3 การพัฒนาด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจของรรัฐ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเผยแพร่ให้บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกันด้วย			
33. ผู้บริหารของ อบต. ควรดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยควรลดขั้นตอน หรือมอบอำนาจในการพิจารณาวินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพิ่มมากขึ้น			
34. ผู้บริหารของ อบต. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น			
3.4 การพัฒนาการบริหารงานด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. ผู้บริหารของ อบต. ควรมอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
36. ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำก การใช้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรของ อบต. ที่ปฏิบัติงานไว้โดยเปิดเผยในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
37. ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำแผน ภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเผยแพร่ไว้ ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ อบต. ในการอำนวยความสะดวกและกา ให้บริการประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้			

3.5 การพัฒนาการบริหารงานด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ผู้บริหารของ อบต. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการให้มีการทบทว การปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่า จำเป็น หรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เช่น งานด้านปรับปรุง สาธารณูปโภคควรดำเนินการเป็นประจำทุกปี			
39. ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และเปิดโอกาสให้ประชาช เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะสำหรับการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของ อบต. เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น หรือรับเรื่องราว ร้องทุกข์สำหรับการใช้บริการ หรือการปรับปรุงสาธารณูปโภคของ ประชาชน			
40. ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดทำป้ายแสดงการจัดทำขั้นตอนระยะเวลาการ แก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริก ประชาชนของ อบต. และเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจด้วย			
3.6 การพัฒนาการบริหารงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ			
41. ผู้บริหารของ อบต. ควรจัดให้มีการติดตามและการประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตาม แผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่ อบต. กำหนดขึ้น			
42. ผู้บริหารของ อบต. ควรเห็นถึงความสำคัญ และจัดให้มีการประเมินผล ภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนของผู้บริหารทุกระดับ โดยการประเมินผลดังกล่าว กระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของบุคลาก นอกจากนี้ ควรนำผลการประเมินไปปรับใช้อย่างจริงจังด้วย			
43. ผู้บริหารของ อบต. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับบริการเข้ามามี ส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชนของบุคลากรของ อบต. อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง			

<u>ส่วนที่ 4</u> ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ยุทศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. เป็นศูนย์กลางด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสาธารณูปโภค			
45. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. มีการปฏิบัติงาน หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี			
46. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ อบต. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มาใช้เพื่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง			

<u>ส่วนที่ 5</u> ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. การที่ผู้บริหารของ อบต. มีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณูปโภคเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม			
48. การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการของ อบต. อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น			

<u>ส่วนที่ 6</u> ความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการและ ภาพรวมแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. ในภาพรวม ในปัจจุบัน อบต. มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในอดีต			
50. ในภาพรวม ในอนาคต อบต. มีแนวโน้มของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” จำนวน 2 คน ดังนี้

1. นายทวีทรัพย์ อุ่นเรือน

ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 10.30 น. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว

1.1 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

คำตอบ การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีความล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการด้านสาธารณูปโภค ตัวอย่าง เช่น (1) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวดำเนินงานโดยไม่ถือว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว และ (2) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการด้านสาธารณูปโภค

1.2 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

คำตอบ การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ (1) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมุ่งเน้นการดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเป็นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการอำนวยความสะดวกและบริหารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวอย่างทั่วถึง และ (2) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรกำหนดเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละโครงการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการด้านสาธารณูปโภคโดยเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

2. นายนิวัติ จำปี

ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 10.30 น. ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว สาระสำคัญของการสัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้

2.1 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

คำตอบ ในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน บุคลากรบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานด้านอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และยังขาดความเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการ

2) ด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน การติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้

3) ด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีประสิทธิภาพ และไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม และการตรวจสอบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน

5) ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะมากเท่าที่ควร

6) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

2.2 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริหารประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวตามกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ 6 ด้านดังกล่าว

คำตอบ สำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับปัญหาข้างต้น มีดังนี้

1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญงานทุกงาน รวมไปถึงมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเอาใจใส่

2) ด้านการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน การติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน

3) ด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วเพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับ

4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรให้ความสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจ หรือแบ่งภารกิจให้บุคลากรทุกระดับมีอำนาจในการตัดสินใจด้านการควบคุม การตรวจสอบ ดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบของบุคลากร รวมทั้งการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบเพื่อให้มีความอิสระ และความคล่องตัวในด้านการปฏิบัติงาน

5) ด้านการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรมีมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในการเปิดรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน หรือให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำหรือการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์

6) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวอาธัญญา จอมทอง
วัน เดือน ปีเกิด	10 กุมภาพันธ์ 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ร.ป.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	บริษัท ห้างกระจกตังน้ำ จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการแผนกบุคคล