

ประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

นายชาญชัย สุทระตั้ง

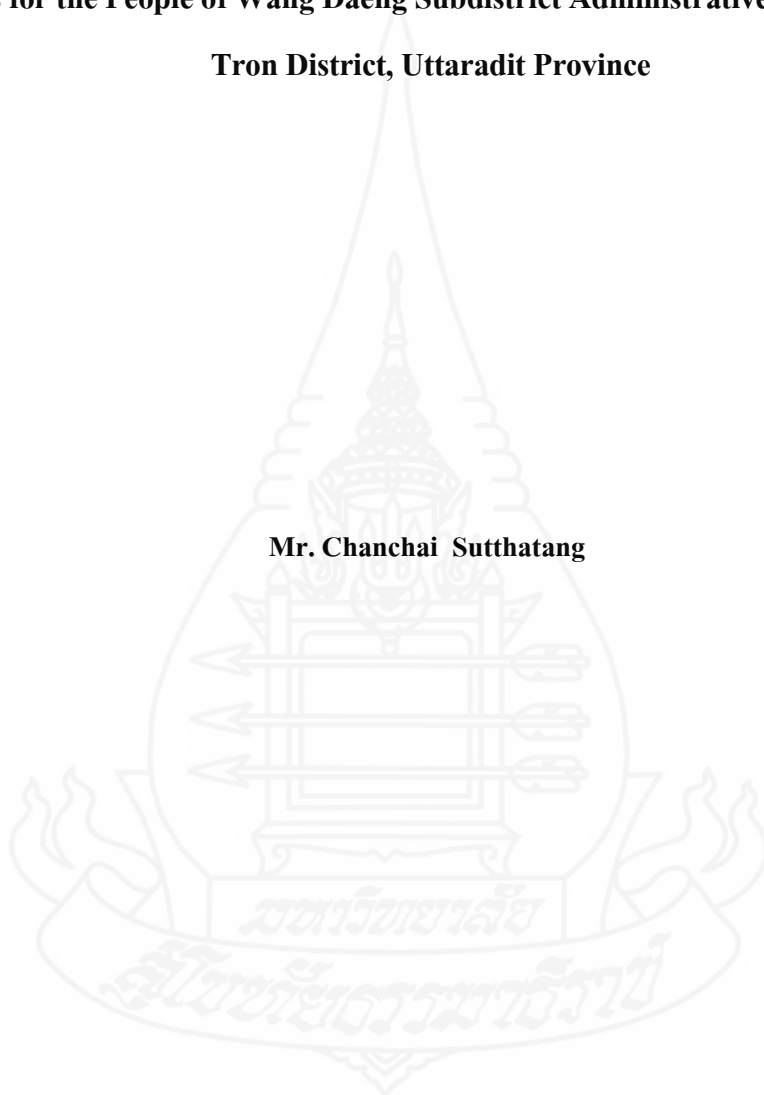


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2558

**The Effectiveness of Public Service Management in the Area of Quality of Life-promoting
Services for the People of Wang Daeng Subdistrict Administrative Organization,
Tron District, Uttaradit Province**

Mr. Chanchai Sutthatang



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
ให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน
จังหวัดอุดรธานี

ชื่อและนามสกุล นายชาญชัย สุทธะตั้ง

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

พ. นพ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

อ. น

กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ตักขณา ศิริวรรณ)

อ. ส

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับ
 ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์
ผู้ศึกษา นายชาญชัย สุทระตั้ง **รหัสนักศึกษา** 2553002391 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง (2) ระดับประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง (3) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน จากจำนวนประชากร 9,192 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะทุกด้าน มีประสิทธิภาพมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งทุกด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ (2) ระดับประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงานมีประสิทธิภาพมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งทุกงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการส่งเสริมอาชีพ ตามลำดับ (3) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรจัดทำแผนผังและคู่มือเกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ควรมีการทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ควรเพิ่มอัตราตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการ หรือหยุดให้บริการให้ประชาชนทราบ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรนำรูปแบบการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การจัดบริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

Independent Study title : The Effectiveness of Public Service Management in the Area of Quality of Life-promoting Services for the People of Wang Daeng Subdistrict Administrative Organization, Tron District, Uttaradit Province

Author: Mr. Chanchai Sutthatang ; **ID:** 2553002391; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Dr. Phanompatt Smitananda; **Academic year:** 2015

Abstract

The objectives were to study (1) public service management in the area of quality of life-promoting services, (2) the effectiveness levels of public service management in the area of quality of life-promoting services, and (3) guidelines to reinforce the effectiveness of public service management in the area of quality of life-promoting services of Wang Daeng Subdistrict Administrative Organization.

The population were voters in the Wang Daeng Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Tron, Uttaradit. Sample consisted of 384 from population of 9,192 and was selected through the stratified random sampling. Instruments were questionnaire. Statistical analysis employed were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

Research results showed that (1) The management of quality of life promotion services, according to the concept of the management of all types of public services, had an effectiveness of more than 80% with a statistical significance of 0.05 in all aspects. Mean value was in high level. where ample services was in the highest level. Following that were the aspects of continuous services, timely services, equitable services, and progressive services respectively. (2) The level of effectiveness in the management of all types of quality of life promotion work was more than 80% with a statistical significance of 0.05. It was discovered that their mean values were among the highest levels. The aspect of social welfare had the highest levels followed by aspects of education, public health, and job promotion work respectively. (3) The guidelines for achieving effectiveness included equitable services, in which plans and manuals about service standards should be made. In terms of timely services, there should be performance commitments about timely services. Regards to ample services, there should be more staff member positions. About continuous services, customers should be informed whether there are additional services available or the cessation of service. Lastly, Organization progressive services should provide a service such as a one stop service.

Keywords: The Effectiveness, Public Services Management, Area of quality of life-promoting services

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ และ อาจารย์ ดร.ลักษณา ศิริวรรณ ซึ่งได้ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของรายงานการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ให้ความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนในตำบลวังแดง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา และมารดา คือ นายประสิทธิ์ สุทธะตั้ง และนางพิมพ์ สุทธะตั้ง ที่ได้ให้การสนับสนุนเรื่องการศึกษาให้กับข้าพเจ้าในทุกระดับมาโดยตลอด จนข้าพเจ้าสำเร็จการศึกษาหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชาญชัย สุทธะตั้ง

กรกฎาคม 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ประเด็นปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่	38
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	43
การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง	66
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	78
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	78
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	83

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
ผลการศึกษาความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	88
ผลการศึกษาความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลในการจัดบริการ สาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	95
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	102
ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติม	111
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
สรุปการวิจัย	116
อภิปรายผล	117
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	138
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	139
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	148
ค ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น	150
ประวัติผู้ศึกษา	156

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมดในตำบลวังแดง.....	79
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกตามหมู่บ้าน.....	81
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	87
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค...89	89
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา.....90	90
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง.....91	91
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง92	92
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....93	93
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการ จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการ สาธารณะ ในภาพรวมทุกด้าน.....95	95
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในส่วนของ งานด้านสาธารณสุข..... 96	96
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในส่วนของ งานด้านสวัสดิการสังคม 98	98
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของ งานด้านการส่งเสริมอาชีพ.....99	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในส่วนของ งานด้านการศึกษา	100
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมของงาน ทุกด้าน	102
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตาม แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	103
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตาม แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	104
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตาม แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	104
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตาม แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	105
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตาม แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	106
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะ ตาม แนวคิดการจัดบริการสาธารณะทุกด้าน.....	106
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน ระดับประสิทธิผลในการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสาธารณสุข.....	108
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสวัสดิการ สังคม	108
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการจัด บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านส่งเสริมอาชีพ	109
ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการ จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการศึกษา	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการ จัดบริการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงาน	110
ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การจัดบริการ สาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล.....	111



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 หลักการพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร.....	58
ภาพที่ 2.2 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	59



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการบริการสาธารณะ (Public service management) เป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการบริการสาธารณะจะเข้าไปในลักษณะของการมีองค์การหรือหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนสนองความต้องการในด้านหรือเรื่องต่างๆ ให้แก่ประชาชน การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่มิได้อยู่คู่กับรัฐ และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนก็เกิดขึ้นและดำรงอยู่โดยผ่านทางบริการสาธารณะ

การจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local services management) เป็นการบริหารและดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการจัดการบริการสาธารณะจะเป็นไปตามหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรมหาชน มีหน้าที่จัดการบริการสาธารณะ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนก็เกิดขึ้น และดำรงอยู่โดยผ่านบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นตามอำนาจหน้าที่ของตนภายในขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง

การจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นตามทฤษฎีว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) อันเป็นกระบวนการที่รัฐ หรือฝ่ายปกครองหรือส่วนกลาง แบ่งอำนาจการปกครองตนเองของตนออกมา แล้วมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่เป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนไปดำเนินการแทนตน โดยให้มีความเป็นอิสระจากส่วนกลาง การจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วนคือ การจัดการบริการสาธารณะที่ถูกกำหนดให้เป็นภารกิจ และอำนาจหน้าที่โดยตรงของท้องถิ่น และการจัดการบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นเป็นผู้รับมอบหมายจากรัฐ (ส่วนกลาง) ให้เป็นผู้ดำเนินการแทน ด้วยเหตุนี้การจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นจึงมีลักษณะเป็นการจัดหาและส่งมอบบริการสาธารณะด้านต่างๆ ไม่ว่าจะ

เป็นบริการด้านสาธารณสุข โภค การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดการศึกษา การบริการสาธารณสุข เป็นต้น ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปจะครอบคลุมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เกิดจนตาย การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นจึงมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดบริการสาธารณะช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในอันที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น ความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ท้องถิ่นเกิดความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ หากให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพยังเป็นดัชนีชี้วัดสำคัญในการวัดระดับการพัฒนาท้องถิ่น ความสำคัญต่อบุคลากรท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้ว ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความสามารถของบุคลากรท้องถิ่น ความสำคัญต่อรัฐบาลและประเทศชาติ การให้ท้องถิ่นให้บริการสาธารณะ เป็นการลดภาระการดำเนินงานของรัฐบาล หากท้องถิ่นให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้ การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น (Local Services Management) ให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านสาธารณสุข โภค การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดการศึกษา การบริการสาธารณสุข การจราจรและขนส่งมวลชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และการจัดการสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การจัดบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และมีความสำคัญส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานและเป็นสิ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ภายใต้หลักการการทำงานที่จะต้องยึดถือว่าการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้นจะต้องดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการที่มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน

การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น โดยทั่วไปจะครอบคลุมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เกิดจนตาย การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นสิ่งที่ภาครัฐต้องดำเนินการ โดยคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐเป็นกลไกของระบบราชการในการนำนโยบายหรือภารกิจไปปฏิบัติ โดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน โดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างชีวิตที่

ดี (the good life) ให้แก่ชุมชน ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือค่านิยมสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ เช่นเดียวกันที่การบริหารรัฐกิจจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจโดยถ้วนหน้าพร้อมไปกับการปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จากการจัดบริการสาธารณะของรัฐ

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการ จัดบริการสาธารณะในหลาย ๆ ด้านเช่น ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดการศึกษา ด้านการส่งเสริม อาชีพ ตลอดจนการจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ด้อยโอกาส ประสบปัญหา ยากไร้และพึ่งพาตนเองไม่ได้ จำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้มีชีวิตที่ดี ขึ้นเช่น การจัดสวัสดิการทางด้านอาหาร การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ การสงเคราะห์คน พิการ เด็กกำพร้า คนชรา การส่งเสริมอาชีพให้มีรายได้เลี้ยงตัวเองได้ การส่งเสริมให้ได้รับ การศึกษา เป็นต้น การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ได้อย่างทั่วถึงและพอเพียง จึง จำเป็นต้องอาศัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ

จากความสำคัญดังกล่าว จะเห็นว่า องค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดงเป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งดำเนินการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามอำนาจ หน้าที่ ที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งการจะให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้เกิด ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงต้องมีการศึกษา ค้นคว้า ว่าการ จัดบริการสาธารณะเกิดผลเป็นอย่างไร การจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิผลในระดับใด มีปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการอย่างไรบ้าง ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล เกิด ประโยชน์กับประชาชนในตำบลวังแดงที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการในการจัดบริการ สาธารณะ จากองค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดง ต่อไป

2. ประเด็นปัญหาการวิจัย

2.1 การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับใด

2.2 ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์กร บริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับใด

2.3 ถ้าจะเสริมสร้างประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตขององค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ต้องทำอย่างไรบ้าง

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

3.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

3.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

4. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

4.2.1 ศึกษาการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะของจอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.2.2 ศึกษาประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยศึกษาว่าการจัดบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เกิดประสิทธิผลได้ในระดับใด ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากงานทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และงานด้านการศึกษา

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ประกอบด้วย

4.3.1 ศึกษาการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณสุข ของจอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.3.2 ศึกษาประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

4.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์จำนวน 9,192 คน และเก็บข้อมูลจาก ตัวแทนประชาชน จำนวน 384 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ เป็นตัวแทนที่ดีจากประชากรที่เก็บข้อมูลทั้งหมด

5. สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

5.1 การจัดบริการสาธารณสุขตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณสุข ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80

5.2 ระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และ งานด้านการศึกษา ทุกงาน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การจัดบริการสาธารณสุข หมายถึง การบริการและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดบริการสาธารณสุขจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์กร หรือหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในเรื่องต่างๆ ให้แก่ประชาชน

6.2 การจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง หมายถึง การบริการและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง โดยการจัดการบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ทำหน้าที่ปฏิบัติการช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในเรื่องต่างๆ ให้แก่ประชาชน ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

6.3 ประสิทธิภาพในการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง สามารถจัดการบริการสาธารณะ ได้บรรลุเป้าหมายของการจัดการบริการสาธารณะ คือ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งประเมินได้จากสิ่ง que ประชาชนได้รับจากการจัดการบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดการบริการสาธารณะ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการด้วยความตรงต่อเวลา การให้บริการด้วยความพอเพียง การให้บริการด้วยความต่อเนื่อง และ การให้บริการด้วยความก้าวหน้า

6.4 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ตามที่คณะกรรมการกรรมการกระจายอำนาจ ได้กำหนดขอบข่ายของภารกิจไว้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และงานด้านการศึกษา

6.5 งานด้านสาธารณสุข หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การจัดหาพื้นที่ใช้ในการบริโภคที่สะอาดถูกหลักอนามัย การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดสถานที่เล่นกีฬา และการออกกำลังกาย การส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพ

6.6 งานด้านสวัสดิการสังคม หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

6.7 งานด้านการส่งเสริมอาชีพ หมายถึง หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนให้รวมกลุ่มอาชีพ การอบรมและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การสนับสนุนงบประมาณในการประกอบอาชีพ

6.8 งานด้านการศึกษา หมายถึง การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ได้แก่ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือ ปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็ก การจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้กับเด็กและเยาวชน

6.9 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ หมายถึง แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ของจอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) ซึ่งได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง สามารถจัดบริการสาธารณะได้ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ จะทำให้การจัดบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมาย คือ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ก็จะเกิดประสิทธิผลตามมา

6.10 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

6.11 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงจะไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

6.12 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ

6.13 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6.14 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพหรือสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ไปใช้เพิ่มประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะ
ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี
ให้เกิดประสิทธิผลดียิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ในเรื่องนี้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
5. การจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข

1.1 ความหมายของบริการสาธารณสุข

บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M. Verma, 1986, p. 207 อ้างถึงใน ถาวร สุวรรณไพฑูรย์, 2552, น. 87) มองว่าการให้บริการสาธารณสุขว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้ เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดย ทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือ การบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไรซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณสุขจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543, น. 3-5) ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการ สาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

1) รีน ชาพัส (Rene Chapus) กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) เก็สตัน เจเซ (Geston Je ze) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

3) จีน เดอ โซโต (Jean de Soto) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือเกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมเกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2555, น. 222) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะเป็นระบบ และมีค่านิยมหรือหลักการการให้บริการสาธารณะที่จะต้องยึดถือ

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การจัดบริการสาธารณะ (Public Services management) จึงหมายถึง การบริการและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์กร หรือหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติกรช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านหรือเรื่องต่างๆ ให้แก่ประชาชน

1.2 องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2555, น. 226) ได้สรุปองค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ บังคับนำเข้าและทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539, น. 12 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, น. 27) ได้พิจารณาความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูงใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุมโดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าวกิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนรัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และ กุลธี เอส เบิร์คเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead, 1977, p. 988 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2555, น. 255) มองว่าการให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย และอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก 2. กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร 3. ผล (results) หรือ ผลผลิต (output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ 4. ความคิดเห็นต่อ ผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

1.3 หลักการหรือค่านิยมการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะ มีหลักการหรือค่านิยมในการจัดบริการบริการสาธารณะซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet) (Millett, 1954, p. 397) เห็นว่า การจัดการบริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างคามพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งมีหลักการหรือค่านิยมที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือปฏิบัติเป็นหลักในการจัดการบริการสาธารณะ 5 ประการ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (*equitable service*) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (*timely service*) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ต เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (*ample service*) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (*the right quantity at the right geographical location*) ซึ่งมิลเล็ต เห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (*continuous service*) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (*Progressive Service*) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการสาธารณะตามหลักการ หรือค่านิยมการบริการสาธารณะ เป็นการจัดการบริการสาธารณะที่รัฐบาลที่ดีต้องคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจประชาชน รัฐบาลในฐานะผู้บริหาร อาศัยกลไกของระบบราชการในการนำนโยบายหรือภารกิจไปปฏิบัติ จึงต้องบริหารงานโดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน โดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างชีวิตที่ดี (*the good life*) ให้แก่ชุมชน ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือค่านิยมสำคัญของการให้บริการสาธารณะเช่นเดียวกันที่การบริหารรัฐกิจจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจโดยถ้วนหน้าพร้อมไปกับการปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของรัฐ ซึ่ง เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2555, น. 231) อธิบายว่าค่านิยมสำคัญของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วยค่านิยม 9 ประการ ดังนี้

1) *ค่านิยมเรื่องความพอเพียง* ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆ และมีปริมาณและจำนวนการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนที่ประชาชนต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้ จึงทำให้การนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลักเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น ค่านิยมเรื่องความพอเพียงนี้ สะท้อนได้จากแนวคิดของ เจริญศักดิ์ อี เคเดน ที่เห็นว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปแบบของการให้บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2) *ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค* หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค

3) *ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา* ความตรงเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือในภาคเอกชนค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอร์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงต่อเวลา หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมความตรงเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

4) *ค่านิยมเรื่องจิตสำนึกของการให้บริการ* เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ เอลเมอร์ ที่เห็นว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลอันได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากรู้นคตที่เริ่มต้นจากระดับล่างมิใช่จากระดับบน นอกจากนี้ยังสะท้อนได้จากแนวคิดของ เจมส์ ดี ซอร์ค ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญที่จะต้องมียคือ พฤติกรรมแบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ (intentional compliance) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญที่จะต้องมียทั้งในส่วนองภาครัฐและเอกชน กล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีอหยาศัยที่ดีในการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมการ

มีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (service standard) การฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ เป็นต้น

5) *ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ* ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

6) *ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน* เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนนี้ สะท้อนได้จากแนวคิดของ อัลเบิร์ต โอ เฮิร์ชแมน (Albert O. Hirschman, 1970) ซึ่งได้เสนอกรอบแนวคิดของการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคเพื่อนำไปอธิบายถึงการให้บริการสาธารณะด้านรถไฟของประเทศในจีเรีย โดยได้แบ่งพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคนออกเป็น 3 ประเภท คือ การออกไปใช้บริการนั้น (exit) การแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (voice) และการจงรักภักดีโดยทนต่อการใช้บริการต่อไป (loyalty)

7) *ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน* แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมการให้บริการสาธารณะก็คือ แนวคิดทางเลือกสาธารณะ (Public choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen coproduction) กล่าวได้ว่า ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญคือ การที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการ ทำให้ได้บริการไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8) **ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน** ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้มีหน้าที่ให้บริการ ได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้จากแหล่งต่างๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่สอบถามจากประชาชนผู้ให้บริการ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งในแนวคิดใหม่ๆ เช่น แนวคิดของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationship Management) ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ข้อมูลจากลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น

9) **ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุด หรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรง ที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์กรในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมาก ในการบริหารงานภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, น. 19-20) ได้อธิบายหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะว่ามีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจ หรือควบคุมของฝ่ายปกครอง
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกันการให้บริการสาธารณะ มีหลักการหรือค่านิยมการบริการสาธารณะ เพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการบริการแก่ประชาชน

กล่าวโดยสรุปหลักการ หรือค่านิยมสำคัญของการบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็น ค่านิยมความพอเพียง ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา การมีจิตสำนึกในการบริการ ความก้าวหน้าของการให้บริการ และการยอมรับการร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมทั้งหมดดังกล่าว กล่าวได้ว่า อยู่ในคำว่า คุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั่นเอง

1.4 ตัวชี้วัดผลสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2555, น. 260) กล่าวว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่กำหนดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้คือ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น โดยมีคุณลักษณะสำคัญของตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1) *ให้ความสำคัญต่อผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น* เนื่องจากในการบริหารจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มไปสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นด้วยเหตุนี้เครื่องมือหนึ่งที่เรียกว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน หรือที่เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator) จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะนำไปใช้ในการวัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance) ซึ่งในเรื่องของการให้บริการสาธารณะนั้น ก็มีผลงานที่สำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ออกมาทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ ความคาดหวังให้การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการ ได้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ซึ่งจะต้องนำผลงานที่คาดหวังเหล่านั้นมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งการให้ความสำคัญต่อผลงานนี้ก็ได้รับการสนับสนุนจาก แอนเลน คอริ โรเซ็น ที่เห็นว่า การประเมินความสำเร็จ หรือ ประสิทธิภาพจะต้องให้ความสำคัญต่อการระบุผลงานที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น

2) *ให้ความสำคัญต่อการกำหนดหน่วยวัดให้สอดคล้องกับผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น* เนื่องด้วยจุดเด่นที่สำคัญของแนวคิดตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงานหรือที่เรียกว่า KPI นั้นจะให้ความสำคัญต่อการกำหนดผลงานเชิงปริมาณที่ต้องการให้เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องสร้างหน่วยวัดหรือตัวบ่งชี้ขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนด

เป้าหมายและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการให้บริการสาธารณะต่อไป เช่น ความคาดหวังให้ผลงานของการให้บริการสาธารณะที่ออกมาสามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จะนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หรือจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนผู้รับบริการร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก แอลเลน คอรี โรเซ็น ที่เห็นว่าในการประเมินความสำเร็จของผลงานจะต้องมีการตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการมีการเลือกตัวชี้วัดที่จะต้องสามารถวัดผลงานในรูปของตัวเลขก็ได้

3) *ให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรม* การมีตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนสามารถนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดผลสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ เช่น ตัวชี้วัดความสำเร็จการให้บริการสาธารณะคือ จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (complain) จะต้องมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน เป็นต้น

ในการนำตัวชี้วัดการให้บริการสาธารณะนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่าง

1) *ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ* เพื่อให้มีความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอ้อมวิธีที่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป็นเป้าหมายที่เป็นร้อยละความพึงพอใจที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2) *จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน* โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอ้อมวิธีที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งเน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เป็นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถดูได้จากหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3) *จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ* ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัดอ้อมวิธี ที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่ เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่ง

หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้ง ต่อไตรมาส ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากหลักฐานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละไตรมาส

4) *ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย* ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เป็นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะยาว ให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5) *จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ* ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางของการให้บริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องให้เพิ่มช่องทางของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6) *จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต* ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็น การช่วยลดการแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือ กำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

กล่าวโดยสรุป ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะเกิดภายใต้กระแสแนวคิดของการบริหารงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นมาสู่การให้ความสำคัญในเรื่องของผลงานมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ จะทำให้หน่วยงานของรัฐในปัจจุบันถูกคาดหวังให้มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของการให้บริการประชาชนเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

1.5 แนวทางการประเมินผลสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2555, น. 251) ให้แนวคิดว่า กรอบแนวคิดของการบริหารจัดการสมัยใหม่ จะให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ (result) ที่เกิดขึ้นจากการบริหาร โดยที่ผลสัมฤทธิ์จากการบริหารงานเกิดขึ้นจากการที่องค์กรหรือหน่วยงานหรือบุคคลสามารถบริหารงานได้ ผลผลิต (output) และได้ผลลัพธ์ (outcome) ตามที่องค์กรต้องการ โดยที่ผลผลิตเป็นผลงานในระยะสั้นที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต ส่วนผลลัพธ์เป็นผลงานในระยะยาวที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต โดยองค์กรจะบริหารงานได้ผลสัมฤทธิ์หรือไม่ จะต้องสร้างทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ให้เกิดขึ้น โดยจะให้ความสำคัญเฉพาะต่อผลผลิตในระยะสั้นเท่านั้นไม่ได้ แต่จะต้องให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นด้วย เช่น การปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน/ลูกค้า มีผลผลิตที่มุ่งหวังคือ สามารถลดรอบระยะเวลาของการให้บริการแก่ประชาชนให้สั้นลง มีผลลัพธ์ คือ มุ่งให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อการรับบริการ ดังนั้น ในการติดตาม ควบคุม การบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ จึงเน้นให้ความสำคัญต่อการติดตาม ควบคุมผลการปฏิบัติจริงที่เกิดขึ้น โดยนำมาเปรียบเทียบกับผลผลิตและผลลัพธ์ที่กำหนดไว้เป็นหัวใจสำคัญ

การประเมินผลสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ เจฟฟรีย์เอลบรุดนีย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England, 1982, p. 127-135 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2555, น. 251) เห็นว่า การวัดผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ สามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และ แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective)

การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการสาธารณะแล้ว ในการประเมินด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการบริการหรือไม่ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัย จะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ และเมื่อนำมาพิจารณาประกอบกับแนวคิดของมิลเลทแล้วจะมีลักษณะที่เหมือนกันประการหนึ่งในส่วนของวิธีการประเมินตามแนวทางอัตวิสัยก็คือการพิจารณาในแง่ของความเสมอภาค ในขณะที่ บรุดนีย์และอิงค์แลนด์ไม่ได้กล่าวถึงไว้ในประเด็นของความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าในการให้บริการสาธารณะ เช่นเดียวกับ มิลเลท ที่ไม่ได้กล่าวถึงไว้ในประเด็นของความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนหรือผู้รับบริการ

สำหรับข้อดีและข้อเสียของแนวทางอัตวิสัยกับแนวทางแบบวัตถุวิสัยที่นำมาใช้ในการวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ กล่าวได้ว่า ทั้งสองแนวทางต่างก็ล้วนมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะที่คล้ายคลึงกับแนวคิดของ พิเศษเจอร์ลด์ และคูเรนท์ กล่าวคือ แนวทางอัตวิสัยมีข้อดีที่สำคัญคือ เป็นตัวแปรที่นำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ และสอดคล้องกับปทัสถานทางประชาธิปไตย ส่วนข้อเสียที่สำคัญคือ ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการเป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์การประเมิน รวมถึงอาจมีจุดอ่อนเกี่ยวกับการที่ตัวชี้วัดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นไม่กระจ่างชัด สำหรับในส่วนองแนวทางวัตถุวิสัยนั้นมีข้อดีที่สำคัญคือ แสดงให้เห็นผลการประเมินการให้บริการสาธารณะในรูปแบบเชิงปริมาณได้ เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ มีความง่ายต่อการตีความ และแนวทางนี้มีจุดอ่อนที่สำคัญคือ อาจเกิดอคติในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร การรายงาน มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้ในการวัดและประเมินตลอดเวลาเน้นต่อเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณและเน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

กล่าวโดยสรุป แนวทางการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัยและแนวทางวัตถุวิสัย โดยแนวทางอัตวิสัยเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เน้นสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางวัตถุวิสัยเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ ซึ่งถ้าพิจารณาตามแนวคิดการจัดการบริการสาธารณะ ของ จอห์น ดี มิลเล็ท สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ จากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติ¹ ที่สำคัญคือ

- 1) ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2) ความสามารถในการให้บริการ
- 3) การให้บริการที่ตรงเวลา
- 4) การให้บริการอย่างพอเพียง
- 5) ความต่อเนื่องในการให้บริการ
- 6) ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

จาก แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*, โดย เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, 2555, น. 252, นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทั้งนี้ แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

สำหรับแนวทางวัตถุวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการ สาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญคือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

แนวทางการประเมินผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะแบบอัตวิสัย จะเห็นว่าการประเมินให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะของภาครัฐ ซึ่ง มีนักวิชาการได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชน ไว้ดังนี้

กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541, น. 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทธรนากุล (2542, น. 41 อ้างถึงใน กรมพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ, 2549, น. 57) กล่าวถึงเกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ (capability and service quality) ว่าประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการคือ

- 1) สมรรถนะของหน่วยงาน (organization capability) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งอาจพิจารณาจากสถิติ ข้อมูลที่แสดงถึงสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะ อาทิ จำนวนประชากรที่ได้รับบริการสาธารณะ สุขจำนวนสถานีอนามัยในชุมชนสัดส่วนของคนไข้ต่อบุคลากรทางด้านกายภาพบำบัดความสามารถในการรองรับและรับบริการนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับประชากรกลุ่มเป้าหมาย

2) *ความทั่วถึงและเพียงพอ (coverage and adequacy)* เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุม(coverage) ความเพียงพอ(adequacy) และความครบถ้วน(complement) ของการให้บริการซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมายและประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการความเพียงพอและความสม่ำเสมอเนื่องในการได้รับบริการตลอดช่วงระยะเวลา

3) *ความถี่ในการให้บริการ (services frequency)* เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลา

4) *ประสิทธิภาพในการให้บริการ (efficiency)* เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นบริการที่รวดเร็วทันเวลาและมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในการปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการสาธารณะทุกสาขาเพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการรวมทั้งการให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทั้งหน่วยงานและของผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

สรุปการบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสิ่งชี้วัดว่าการบริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ตามเกณฑ์เป้าหมายที่ตั้งไว้ในหรือไม่ ซึ่ง การบริการของภาครัฐควรนำค่านิยมการบริการสาธารณะมาเป็นหลักในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 ความเป็นมาของการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อรทัย ก๊กผล (2549, น. 17) กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง ซึ่งในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ดังนั้นการบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบคือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์กรบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษซึ่งใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อตอบสนอง

ต่อความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นเช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น จึงเป็นกิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แยกห่างจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอำนาวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลายแต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจลงมือจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตนเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจมอบให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือหากท้องถิ่นต้องการทำกิจการในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้นแต่หากต้องการจัดทำอย่างในระบบธุรกิจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดร่วมกับบุคคลอื่นก็ได้

2.2 ความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกๆ รูปแบบ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามทฤษฎีว่าด้วยการกระจายอำนาจ (decentralization) อันเป็นกระบวนการที่รัฐ หรือฝ่ายปกครองหรือส่วนกลาง แบ่งอำนาจการปกครองตนเองของตนออกมาแล้ว มอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนไปดำเนินการแทนตน โดยให้มีความเป็นอิสระจากส่วนกลาง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนไปดำเนินการแทนตน โดยให้มีความเป็นอิสระจากส่วนกลาง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระตามหลักการความเป็นอิสระของท้องถิ่น (Autonomy) หมายความว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความอิสระในการวางแผน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตัดสินใจ

และการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์และบริบทของพื้นที่ โดยกำหนดให้รัฐกำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะอย่างหลากหลายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เนื่องจากเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่หลากหลาย (Multi – function agency) จึงมีความแตกต่างจากส่วนราชการอื่น ที่เป็นองค์กรที่มีหน้าที่เดียว (Single – function agency) เช่น กระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบด้านการศึกษา กระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบด้านสาธารณสุข เช่นเดียวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือสำนักงานงานสาธารณสุขจังหวัด แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับผิดชอบภารกิจตามหลักการของการบริหารเชิงพื้นที่ จึงมีหน้าที่หลากหลายทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาทางสังคม และคุณภาพชีวิต ด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อม ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบูรณาการ การจัดทำบริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ ทำให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นมีความหลากหลายประการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น โดยทั่วไป จะครอบคลุมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เกิดจนตาย การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นเอง ความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นและความสำคัญต่อบุคลากรท้องถิ่น ความสำคัญต่อรัฐบาลและประเทศชาติ ความสำคัญในแต่ละประการสรุปได้ ดังนี้ (รศกนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2557, น. 1-36)

1) การบริการสาธารณะที่เป็นการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การบริการสาธารณะในลักษณะนี้ถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญที่สุดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปได้แก่ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา ฯลฯ ซึ่งการบริการสาธารณะเหล่านี้เป็นความจำเป็นการดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่น การให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจะทำให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัย ความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยเป็นความจำเป็นอีกประการหนึ่งในการดำรงชีวิตของผู้คนในขณะเดียวกัน ก็เป็นความจำเป็นในการดำรงอยู่ของชุมชนในส่วนรวมด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน ย่อมเข้าใจสถานการณ์และสามารถแก้ไขหรือป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ได้ทันทั่วถึง

กิจกรรมในด้านนี้ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย เป็นต้น

3) *การจัดสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์* ในทุกสังคมย่อมมีบุคคลที่ด้อยโอกาส ประสบปัญหา ยากไร้และพึ่งพาตนเองไม่ได้ จำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้มีชีวิตที่ดีขึ้น เช่นการจัดสวัสดิการทางด้านอาหาร การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ การสงเคราะห์คนพิการ เด็กกำพร้า คนชรา เป็นต้น การจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ให้ได้อย่างทั่วถึงและพอเพียง จำเป็นต้องอาศัยองค์กรของท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ โดยรัฐบาลควรเข้ามาร่วมรับผิดชอบงบประมาณด้วย

4) *การจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม* ประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีสิทธิในถิ่นที่อยู่อาศัยของตน และมีสิทธิที่จะมีชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี นอกจากนั้น ประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความรัก ผูกพันและหวงแหนท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจน การจัดการให้ท้องถิ่นมีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาดร่มรื่นน่าอยู่อาศัย

5) *การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น* ประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะสืบทอดวิถีทางการดำเนินชีวิตตามแบบอย่างบรรพบุรุษตน ส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาอันเป็นมรดกท้องถิ่นของตน จึงควรเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาของท้องถิ่น อนุรักษ์โบราณสถานและโบราณวัตถุในท้องถิ่น จัดตั้งพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น หอศิลป์หรือศูนย์วัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

6) *การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน* นอกจากความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดี สะดวกและสุขสบายกว่าเดิม ซึ่งเป็นลักษณะตามธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ที่จะจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สวนสาธารณะ รวมทั้งจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่นการแสดงดนตรี การแข่งขันกีฬา เป็นต้น

7) *การพัฒนาท้องถิ่น* การพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าเป็นภารกิจโดยตรงของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะพัฒนาท้องถิ่นให้เติบโตไปในแนวทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์หรือเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือผู้คนในท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดอนาคตของท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ที่จะพัฒนาท้องถิ่นไปสู่เป้าหมาย

นั้น เช่น การจัดผังเมือง การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม การส่งเสริมการศึกษา การพัฒนาอาชีพ เป็นต้น

2.3 หลักสำคัญในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วุฒิสภา ตัน ไชย (2544, น. 10-13) กล่าวว่า หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ใน ปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่าย โอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1) *หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)* โดยหลักความรับผิดชอบ ของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐ ยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเองทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อ เสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ, ภารกิจด้านการป้องกันประเทศเช่น กิจการทหาร, ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในเช่น กิจการตำรวจ , ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ , ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเช่น กิจการทางการทูตภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้อง ดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็น ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่น ได้เช่นการจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มีและบำรุงรักษาทาง บกและทางน้ำและทางระบายน้ำและการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) *หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)* หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทใน สังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจ ใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญซึ่งได้แก่ผลที่ เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการ ถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรงเช่น โอนไปให้้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ

เทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้นๆให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) *ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)* หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ ให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องซึ่งอาจเป็นงานเฉพาะเช่น งานท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) *หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)* หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการการจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมากๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน

หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลงนอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะกล่าวคือเมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไปคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

2.4 การกระจายอำนาจในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) มีรากฐานมาจากแนวคิดหรือหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารประเทศ ได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นและจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นทางการ ภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ ซึ่งการกระจายอำนาจในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสาระสำคัญ ดังนี้

Brian C. Smith (1985, p. 1 อ้างถึงใน สิริพงษ์ ปานจันทร์, 2554, น. 20) ได้กล่าวถึงหลักการกระจายอำนาจปกครองว่า หมายถึง การที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลางยินยอมกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับท้องถิ่นในด้านต่างๆ โดยให้ท้องถิ่นมีหน่วยงานที่เป็นของตนเอง ทำหน้าที่ในการบริหารงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ

นนทวัฒน์ บรมานันท์ (2552, น. 23) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจปกครองหมายถึงวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรส่วนกลาง เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomie) ในการดำเนินงานและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tutelle) ของส่วนกลาง

โกวิท พวงงาม (2549, น. 37) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจคือ การโอนกิจการ บริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่น ต่างๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กร ปกครองส่วนกลาง

อนก เหล่าธรรมทัศน์ (2545, น. 104 – 105) เสนอกรอบแนวความคิดการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ

1) *ด้านความเป็นอิสระ* ในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การ บริหารงานบุคคลและการเงิน การคลังของตนเอง โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมี เอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบอบ ประชาธิปไตย

2) *ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น* รัฐ ต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้ มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค และเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการ บริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบในภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินกว่าขีดความสามารถขององค์กร ปกครองด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น ให้การสนับสนุนส่งเสริม ด้านเทคนิค วิชาการและตรวจสอบ ติดตามประเมินผล

3) *ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* รัฐต้องกระจาย อำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ด่ำ กว่าเดิมมีคุณภาพ มาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความ โปร่งใส มี ประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชน ภาค ประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

จากแนวคิดของ อนก เหล่าธรรมทัศน์ จะเห็นว่า การกระจายอำนาจเป็นหลักการที่ รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่ผู้อื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการ ส่วนกลาง ให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร ซึ่งเป็นการมอบอำนาจให้ ทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร ซึ่งเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุม การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนได้

หควณ ชูเพ็ญ (2551, น. 8-9) ได้กล่าวถึงเหตุผลและข้อสนับสนุนการกระจายอำนาจว่าประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) เหตุผลและข้อสนับสนุนทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่

(1) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรบริการสาธารณะบางอย่าง และยังช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี เพราะองค์กรท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของประชาชนได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง อีกทั้งยังมีการตรวจสอบจากประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิดกว่าการตรวจสอบจากส่วนกลาง

(2) ช่วยให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการเสียภาษีโดยสมัครใจมากขึ้น เพราะการกระจายอำนาจเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและบริหารทรัพยากรของท้องถิ่น ทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของ และรับรู้ว่าภาษีของตนที่เสียไปถูกนำไปใช้ทำอะไรบ้าง อีกทั้งส่งผลประโยชน์กลับมายังตนอย่างไรบ้าง

(3) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ยังทำให้ธุรกิจและประชาชนในท้องถิ่นเข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น เพราะองค์กรท้องถิ่นจะจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลางเพราะมีข้อมูลและความใกล้ชิดกับธุรกิจและประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า

2) เหตุผลและข้อสนับสนุนทางด้านการเมือง ได้แก่

(1) เป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะการกระจายอำนาจการปกครองและการคลัง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองและการบริหารทรัพยากรของท้องถิ่นเช่น การเลือกผู้แทนเข้าไปบริหารและปกครองท้องถิ่น ในขณะที่ผู้บริหารเองก็มีความใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับฟังความเห็นจากประชาชนได้ง่าย และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นด้วย ช่วยให้รัฐบาลกลางสามารถทุ่มเทศักยภาพและเวลาในการแก้ปัญหาในระดับชาติได้มากขึ้น

(2) เป็นรากฐานในการฝึกผู้นำทางการเมืองของประเทศ เนื่องจากวิธีการกระจายอำนาจการปกครองและการคลัง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่สนใจการเมืองและต้องการรับใช้สังคม สามารถฝึกฝนตนเองและมีประสบการณ์ในระดับย่อยๆ ก่อนที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนผู้นำในระดับประเทศที่มีประสบการณ์อย่างแท้จริงได้

3) วัตถุประสงค์ในการกระจายอำนาจรัฐ

หควณ ชูเพ็ญ (2551, น. 10-12) กล่าวว่าในการกระจายอำนาจรัฐมีวัตถุประสงค์สำคัญ 8 ประการ ดังนี้

(1) เพื่อความผาสุกของประชาชน การกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นมีความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ทั้งทางด้านสังคมและโครงสร้างพื้นฐานมากขึ้นจะช่วยเพิ่มสวัสดิการให้กับท้องถิ่น นั้นเพราะคนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นของตนเองได้ดีกว่าผู้ไม่อยู่ในท้องถิ่น จึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นได้

(2) เพื่อลดบทบาทโดยรวมของอำนาจรัฐทุกระดับ การกระจายอำนาจทางด้านรัฐศาสตร์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ การมอบอำนาจ (Delegation) และการให้อำนาจ (Devolution) ในการปกครองที่รัฐบาลให้กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนหรือท้องถิ่น โดยส่วนกลางเข้าไปแทรกแซงให้น้อยที่สุด การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ไปยังท้องถิ่นมีเหตุผลสนับสนุนหลายประการเช่น ประเทศมีอาณาเขตกว้างใหญ่ มีอุปสรรคในการเดินทางและติดต่อสื่อสาร ความมีประสิทธิภาพและความได้เปรียบของแต่ละหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่น ในเชิงข้อมูลและการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองที่ช่วยให้ภาระของรัฐบาลในการให้ความช่วยเหลือลดน้อยลง

(3) เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหารและการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ การมอบอำนาจให้กับท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาดูแลท้องถิ่นในฐานะตัวแทนของประชาชน ตัวแทนเหล่านี้จะต้องมีความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อประชาชนและมีผลงานเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งเป็นการสร้างผู้นำท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาศักยภาพและทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมในพื้นที่นั้น นอกจากนี้ยังเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติให้มีคุณภาพสูงขึ้น

(4) เพื่อสร้างระบบการบริหารแบบการปกครองที่ดี การบริหารการปกครองที่ดีเกิดจากการตอบสนองที่รวดเร็วของผู้นำท้องถิ่นที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการใช้นโยบายมีความรู้และเข้าใจประเด็นปัญหาของท้องถิ่น และสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะปัญหาและปัจจัยแตกต่างกันการกระจายอำนาจจะยิ่ง มีส่วนทำให้การทำงานของท้องถิ่นมีเอกภาพมากขึ้น

(5) เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคสังคมแบบประชาสังคม การเข้ามามีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการกับกิจกรรมของบ้านเมือง รวมทั้งกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น โดยการเป็นตัวแทนร่วมอยู่ในองค์กรที่จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจะเกิดการสร้างสรรค์ทางสังคมเนื่องจากประชาสังคมจะสามารถให้ข้อมูลทั้งสะท้อนความเป็นจริงและความต้องการของชุมชนที่แท้จริงได้

(6) เพื่อให้เกิดการพัฒนาศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นจะทำให้รัฐบาลกลางสามารถนำข้อมูลของท้องถิ่นมาประสานงานกับรัฐบาลท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่จะส่งเสริมการดำเนินนโยบายทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นได้มากกว่าการที่รัฐบาลกลางดำเนินการภายใต้แนวทางเดียวกันทุกท้องถิ่น โดยละเอียดรายละเอียดทางด้านความแตกต่างกันไปตามเขตพื้นที่

(7) เพื่อส่งเสริมการสร้างกระบวนการการประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้ทางการเมือง โดยรู้วิธีการเลือกตั้งการบริหารการเมืองท้องถิ่นและการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ในที่สุดประชาชนจะรู้ว่าตนมีความเกี่ยวข้องและมีส่วนได้เสียกับการปกครอง เกิดความรับผิดชอบในการบริหารท้องถิ่นและวางแผนประโยชน์อันพึงมีจากท้องถิ่นที่อยู่ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในการพัฒนาและวางรากฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย

(8) เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมืองและการตัดสินใจในเรื่องการจัดสรรทรัพยากร การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการเมืองที่มีผลกระทบต่อประชาชนอย่างเด่นชัดมากกว่าการเมืองที่เกิดจากการปกครองของรัฐบาลกลาง ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการตัดสินใจที่สำคัญคือ การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร เนื่องจากการกระจายอำนาจเป็นการนำการเมืองลงสู่ท้องถิ่น โดยผ่านกระบวนการเลือกตั้งการหาเสียง การเสนอนโยบายและการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร จึงก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ดูแลบ้านเมืองของตนเอง จัดการแก้ไขปัญหาชุมชนของตนเอง รู้สึกรับผิดชอบห่วงใย และวางแผนท้องถิ่นของตน ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่จะดูแลรักษาทรัพยากรของท้องถิ่นมากขึ้น

สรุปว่า การกระจายอำนาจในการจัดบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 และมาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ทั้งองค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครไว้ โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียด ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระ และการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแลของรัฐบาลเท่าที่จำเป็น

2.5 ประเภทของการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น มีมากมายหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การแบ่ง ซึ่งหากพิจารณาถึงการจัดบริการสาธารณะตามกฎหมายสามารถแบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้ (กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, 2557, น. 3-6)

1) *การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นตามกฎหมายท้องถิ่น* การจัดบริการสาธารณะที่จัดโดยรัฐ ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวคือ กิจกรรมที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งประเทศ และเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐ หรือส่วนกลางก็ได้มอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะบางประการ ดังนั้นบริการสาธารณะจึงมีทั้งบริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ซึ่งการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งได้ 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติที่มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

- (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย
- (2) บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ
- (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา
- (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

2) *การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นตามกฎหมายของประเทศ* เป็นการบริการสาธารณะระดับชาติที่ต้องจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่ กิจกรรมเกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนเกี่ยวข้องการสนองต่อนโยบายของรัฐ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะของชาติที่มีผลต่อท้องถิ่นแบ่งได้ ดังนี้

(1) *บริการสาธารณะด้านการรักษาความปลอดภัยทางสังคม* แบ่งได้เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของสังคม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน การรักษาความปลอดภัยในชุมชน ถนน และการรักษาสิ่งแวดล้อม และการรักษาความสงบในที่สาธารณะ โดยกฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งระดับจังหวัด และระดับพื้นที่ หรือเทศบาล การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมในระดับท้องถิ่น และเป็นผู้มีอำนาจในการประกาศใช้ และบังคับใช้มาตรการต่างๆ ในเขตจังหวัดหรือเทศบาล รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมด้วย

(2) การจัดการบริการสาธารณะทางด้านการรักษาความปลอดภัยของประเทศ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศเป็นภารกิจสำคัญที่รัฐต้องทำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนช่วยเหลือโดยใช้งบประมาณของรัฐ

(3) บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา ถือเป็นหน้าที่ของรัฐ โดยบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ ได้บัญญัติไว้ให้รัฐเป็นผู้ให้หลักประกันแก่ประชาชนทั้งเด็กและผู้ใหญ่ จะสามารถได้รับการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพ โดยต้องจัดให้การศึกษาเป็นบริการสาธารณะ โดยไม่คิดค่าเล่าเรียน ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนการศึกษาไปอยู่ในความดูแลและความรับผิดชอบของท้องถิ่น

(4) บริการสาธารณะทางด้านสังคม เป็นการให้ความช่วยเหลือทางสังคมแก่คนยากจน คนด้อยโอกาส การเลี้ยงเด็กที่ถูกทอดทิ้ง คนพิการ การจัดหางาน และการจัดหาที่พักอาศัย ซึ่งภาครัฐจะมอบภารกิจดังกล่าวให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมดูแลประชาชนในท้องถิ่น

(5) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรมและนันทนาการ บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม ได้แก่ การค้นคว้า และบำรุงรักษาศิลปกรรม ศิลปะ ดนตรี พิพิธภัณฑสถานในท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีลักษณะการจัดการบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นจะต้องกระทำ และต้องสนองรับต่อการจัดการบริการสาธารณะในระดับชาติ เช่น สิ่งแวดล้อม และการผังเมือง สาธารณสุข

2.6 รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนฯ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 นั้นจะเห็นได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าเดิมและในมาตรา 30 กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็น การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลภารกิจทั้งหมดนี้ต้องถ่ายโอนภายใน 4 ปี (พ.ศ. 2544-2547) และ

อาจให้แตกต่างกันได้แต่ไม่เกิน 10 ปี (พ.ศ. 2553) ดังกล่าวแล้วข้างต้นว่าจะมีภารกิจในหลายรูปแบบที่รัฐถ่ายโอนให้ท้องถิ่นดำเนินการ ซึ่งปัจจุบัน ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดลักษณะการถ่ายโอนไว้ 6 ลักษณะ คือ

1) ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้วและ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้วโดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชนหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิคทักษะวิชาการความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชนหรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์หรือเคยดำเนินการ

3) ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการ เป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วยหรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

4) ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ (Share Function) เป็นภารกิจที่รัฐโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและบางส่วนรัฐยังคงดำเนินการอยู่การดำเนินการจึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

5) ภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกันและยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไปในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

6) ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมายเอกชนดำเนินการแทน เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และเป็นเจ้าของภารกิจแต่มอบหมายให้เอกชนดำเนินการแทนในรูปแบบต่างๆ เช่นการให้สัมปทาน เป็นต้น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจ 6 ด้าน ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การคมนาคมและการขนส่ง

(2) สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแลรักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

(3) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริมพัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

(2) งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

(3) นันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสนามกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการดูแล บำรุง รักษาสวนสาธารณะ

(4) การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์ การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

(5) การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

(2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

(4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

(2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

(3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

(4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

(5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

(6) การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟฟ้า เป็นต้น

(2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

(3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน

(2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

3. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

ในปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้มีแนวโน้มการเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง การติดต่อสื่อสารเป็นแบบไร้พรมแดน ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

วสันต์ เหลืองประภัสร์ (2548, น. 45-46) กล่าวว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี แนวคิด และเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย จนนำไปสู่ความสับสน ในการจำกัดความหมายและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังเช่นในอดีต โดยมียุคเน้นที่สำคัญคือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบาย การมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบราชการที่มีความทะเยอทะยานใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก การปรับระบบการบริหารจัดการที่วางอยู่บนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขัน การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ และสุดท้าย ได้แก่ การปรับรูปแบบการ

จัดการที่เน้นเป้าหมาย การใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการให้แรงจูงใจทางการเงินและความ เป็นอิสระทางการจัดการ

ปรัชญาและความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาครัฐ การที่เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่สำคัญปรากฏในหนังสือ Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector ของ ออสบอร์น และเกเบลอร์ (Osborne and Gaebler, 1992, อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2554, น. 21) ซึ่งกล่าวไว้ ดังต่อไปนี้

1) ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (a catalytic government)

2) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการเพียงอย่างเดียว (a community-owned government)

3) ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government)

4) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (a mission-driven government)

5) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a result-oriented government)

6) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (a customer-driven government)

7) ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจ มุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (a enterprising government)

8) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้าคือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วคอยตามแก้ (an anticipatory government)

9) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)

10) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

ฮูด (Hood, 1991 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549, น. 29-30) ได้อธิบายถึง ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

- 1) เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (professional management) ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน
- 2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน (accountability for results) มากกว่าการรับผิดชอบต่อกระบวนการ (accountability for process)
- 3) ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล
- 4) พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลง และเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (disaggregating) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (contract out)
- 5) เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (contestability) อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น
- 6) เปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน (business-like approach)
- 7) เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ในการประชุมของ The Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) ที่ประกอบไปด้วยผู้แทนกว่า 50 ประเทศ เมื่อปี 1994 ผู้แทนประเทศต่างๆ ได้มาประชุมกัน เพื่อ สรุปองค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่ง ทิวาดี เมฆสุวรรณ (2541, น. 45-46 อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2541, น. 45-46) ได้สรุป องค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ผู้แทน 50 ประเทศ ได้สรุปไว้ว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2) การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

3) การกำหนดวัด และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล

4) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน

ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำถึงแม้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน แต่ในการนำแนวคิดมาปรับใช้ ควรพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติอย่างละเอียด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ ค่านิยมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ลักษณะเด่นของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงอยู่ที่ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แยกไม่ออกจากบริบทของวิกฤตการณ์ที่ร้ายแรง เพราะวิกฤตการณ์เป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545, น. 56-57) อธิบายว่า การปฏิรูประบบราชการเป็นหัวใจของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เนื่องจากเหตุผล 4 ประการคือ

1) ระบบราชการเป็นกลไกหลักที่จะทำให้รัฐเล็กลง ซึ่งจะช่วยให้การขาดดุลการคลังลดลง

2) การทำให้ระบบราชการมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นวิธีการสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้สำเร็จ

3) การวัดผลงานเป็นหลักในการคิดและวิเคราะห์ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้นการทำงานของระบบราชการใหม่ จะเปลี่ยนไปอยู่ภายใต้สัญญาการทำงานตามผลงาน ซึ่งจะต้องสามารถวัดผลงานที่ให้แก่ประชาชนได้ ส่วนความรับผิดชอบก็ต้องระบุเอาไว้อย่างชัดเจน และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและพนักงาน จะต้องไม่กำหนดไว้กว้าง ๆ เหมือนเมื่อก่อน

4) ประเด็นทางการเมือง ที่เกิดจากการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปปฏิบัติ กลับปรากฏว่า ปัญหาไม่ได้อยู่ที่การต่อต้านของฝ่ายการเมือง แต่ปัญหาอยู่ที่การต่อต้านของระบบราชการเอง โดยเฉพาะการต่อต้านการลดขนาดองค์กร และการต่อต้านสิ่งที่จะมาทำลายความมั่นคงในการทำงานของข้าราชการ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็น

แนวคิดหลักในการปฏิรูประบบราชการโดยการนำเอาหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อการพัฒนาาระบบราชการให้เป็นระบบราชการยุคใหม่ ซึ่งสามารถทำงานตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547, น. 131-139) ได้อธิบายถึงลักษณะของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM ว่า เป็นวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นในเรื่องต่างๆ 4 เรื่อง ได้แก่

1) *ความโปร่งใสในการตัดสินใจ (Transparency)* ของรัฐบาลและฝ่ายบริหารของหน่วยงานภาครัฐ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

2) *ความรับผิดชอบในความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบ (Accountability)* การบริหารจัดการของผู้บริหารขององค์กร การปฏิบัติราชการของข้าราชการ การบริหารกิจการบ้านเมืองของรัฐบาล จะต้องมีความพร้อมตลอดเวลาที่จะถูกตรวจสอบจากทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นประชาชน สื่อมวลชน ส่วนราชการด้วยกันเอง หรือฝ่ายการเมืองในฐานะผู้กำหนดนโยบาย

3) *การบริหารจัดการและการดำเนินงานของหน่วยงานราชการในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นจะมุ่งเน้นในเรื่องผลสัมฤทธิ์ (Result)* ของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิผล (Effectiveness), ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความประหยัด (Economy) มากกว่าที่จะเน้นที่ทรัพยากรที่จำเป็นต่อใช้ในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้า (Input) และวิธีปฏิบัติงาน หรือกระบวนการดำเนินงาน (Process)

4) *มีการประเมินผลโดยการวัดผลสัมฤทธิ์ (Measure)* การดำเนินงานอย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะในเรื่องปริมาณงาน (quality) งบประมาณในการดำเนินงาน (cost) และกำหนดการปฏิบัติงาน (time)

ซึ่งจากจุดมุ่งหมายทั้ง 4 ประการ ของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทำให้หน่วยงานรัฐ จำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาในด้านบริการสาธารณะต่างๆ เช่น หน่วยงานของรัฐจะต้องเลิกและลดที่จะเป็นผู้ให้บริการสาธารณะตามลำพัง หรือผูกขาดเช่นที่เคยเป็นมาในอดีต คงเหลือไว้เฉพาะภารกิจสำคัญเท่านั้น มีการประเมินความคุ้มค่าหรือ Value for money ในการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการด้านเศรษฐกิจ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ตอบแทน (cost-benefit analysis) ทั้งก่อน และหลังดำเนินโครงการ

จากที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานของภาครัฐ โดยเน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรให้มีขนาดเล็กลง เน้นความคล่องตัวในการบริหารงาน มีการกระจายงานบางอย่างให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนภาครัฐ เปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ มากขึ้น ซึ่งในการบริหารงานตามแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ สามารถกล่าวได้ว่าเป็นการบริหารงานที่

มุ่งเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบาย การมุ่งเน้นผลงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

4.1 ความหมายของประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิผล มีนักวิชาการ ได้นิยามความหมาย ไว้ดังนี้

Basil s.Georgopoulos & Arnold S. Tannenbaum (1975, p. 534) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า หมายถึง การที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางต้องเสียหายและไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก

William J. Redding (1970, p. 3) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์การว่าเป็นผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารที่ผู้บริหารได้สร้างผลผลิต (Output) ที่เป็นไปตามตำแหน่งงานของตน และตามมาตรฐานงานที่กำหนดไว้ในองค์การ

Paul E. Mott (1972, p. 17 อ้างถึงใน สิริพงษ์ ปานจันทร์, 2554, น. 48) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึงการแปรเปลี่ยนปัจจัยการผลิตเพื่อให้องค์การมีกิจกรรมการผลิตและสามารถปรับตัวได้ โดยมีผลผลิตที่มีคุณภาพและมีการปรับตัวขององค์การภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

Stephen P. Robbins (1990, p. 17) ได้นิยามเอาไว้ว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึง ระดับที่ซึ่งองค์การบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และกระบวนการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, น. 45 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, น. 24) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ประพันธ์ สุริหาร (2542 อ้างถึงใน สุระชัย ชันชัยภูมิ, 2543, น. 17) ให้ความหมายประสิทธิผล ว่าหมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จตามที่คาดหวังไว้ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

สมพงษ์ เกษมสิน (2544 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, น.24) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการทำงานที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพ

ศุภชัย ขาวะประกาย (2540, น. 79 อ้างถึงใน สุรชัย ชันชัยภูมิ, 2543, น. 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิภาพเป็นเกณฑ์ ทำให้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2544, น. 14 อ้างถึงใน สิริพงษ์ ปานจันทร์, 2554, น. 48) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพขององค์การว่า หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ของโครงการ ซึ่งหมายถึง ระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งใจไว้เพียงไร ความมีประสิทธิภาพมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์

ดิน ปรัชญาพฤษ (2552, น. 130) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพขององค์การว่า หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสมาชิกในองค์การสามารถปรับตัวและพัฒนาองค์การให้ดำรงอยู่ได้

4.2 การวัดผลงานตามมิติของประสิทธิภาพ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2555, น. 254) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังนี้

ไฟแลนเดอร์ และไพโอเกิล (Friedlander and Piokle, 1968, p. 293 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2555, น. 254) เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของประสิทธิภาพก็คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพ สินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความมากน้อยและความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความมีประสิทธิภาพไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย

นอกจากนี้ อาจมองประสิทธิผลในรูปผลงาน (Output) ซึ่ง แอนแลน คอรี โรเซ็น (Ellen Dore Roen, 1993, p. 89 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2555, น. 255) เห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (Output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (Output quality) โดยประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณจะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน คือ

1) การระบุผลงานที่ต้องการให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้คือ มีการระบุถึงงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและเข้าใจได้ง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำไปใช้ประเมิน (select)

2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ซึ่งเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็นมองว่า ตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs)

นอกเหนือจากโรเซ็น เห็นว่า ประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย (quality indicators) ซึ่งทำได้โดยการนำเทคนิคการตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน ซึ่งเทคนิคนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดย Delbecq, Van de Ven และ Gustafson ซึ่งเน้นการตัดสินใจโดยให้ความเห็นพร้อมกันที่เป็นเอกฉันท์ในการประเมินคุณภาพของผลงาน จะมีกระบวนการใหญ่ๆ 2 ขั้นตอน คือ

1) การเลือกตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ด้วยการให้กลุ่มช่วยตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ ตัวอย่างตัวชี้วัดคุณลักษณะเช่น ตัวชี้วัดความมีธรรมาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องของการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ โดยให้ตัวชี้วัดความรวดเร็วของการให้บริการให้ความสำคัญเป็นลำดับสูงสุด คิดเป็น 4 เท่าของตัวชี้วัดความมีธรรมาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และตัวชี้วัดความถูกต้องของการให้บริการคิดเป็น 2 เท่า ของตัวชี้วัดความมีธรรมาศัยและความสุภาพของเจ้าหน้าที่

2) การวัดคุณภาพ ด้วยการที่จะต้องมีการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด

ในการประเมินคุณภาพของผลงานหรือการให้บริการนั้น จำเป็นต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล จำเป็นจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลในหลายช่วงเวลาเพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อดูถึงผลงานที่ออกมาว่ามีคุณภาพได้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นหรือลดลง นอกจากนี้ ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการสาธารณะอาจจะเปรียบเทียบกับเป้าหมายตัวเลขที่หน่วยงานผู้ให้บริการกำหนดไว้แต่ละปีก็ได้ เพื่อที่จะประเมินว่าสำเร็จหรือไม่ เพียงใด รวมถึงอาจประเมินตัวเลขที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับองค์กรเอกชนที่มีลักษณะการให้บริการที่เสมือนหรือคล้ายคลึงกันก็ได้

การวัดผลงานตามมิติประสิทธิผลในหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2554, น.1-53) ได้นำแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (performance Agreement of Agency) ที่ประกอบด้วยตัวแบบกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน แนวคิดดังกล่าวนี้เป็นมาตรการที่กำหนดขึ้นตามมติของคณะรัฐมนตรี เพื่อให้สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดมาตรการในการกำกับ ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยหน่วยงานราชการจะต้องทำข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และลงนามตกลงร่วมกัน เพื่อเป็นข้อผูกมัดว่าจะดำเนินงานตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

1) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ หน่วยงานราชการจะต้องร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานซึ่งจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับนโยบายของประเทศ โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแผนการปฏิบัติงาน

2) การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ เมื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานได้แล้ว จะต้องนำเสนอให้คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงเพื่อเจรจากับคณะกรรมการกำกับ การจัดทำข้อตกลงและการประเมินผล เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสม และนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเพื่ออนุมัติให้ดำเนินการลงนามข้อตกลงในหนังสือคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อไปได้

3) การประเมินผล เมื่อมีการลงนามข้อตกลงการดำเนินงานระหว่างผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน และหน่วยงานราชการได้บังคับบัญชาแล้ว จะมีคณะกรรมการประเมินผลซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเกณฑ์การประเมินประกอบด้วย 4 ด้าน (1) คือประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน

การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็นเครื่องมือการบริหารที่จะช่วยให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะในเรื่องของภาระความรับผิดชอบ (accountability) เกี่ยวกับการใช้อำนาจรัฐของหน่วยงานรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งรวมทั้งการใช้งบประมาณแผ่นดินในการปฏิบัติราชการว่าก่อให้เกิดประสิทธิผล (effectiveness) ความคุ้มค่า (Value-for-money) ประสิทธิภาพ (efficiency) และคุณภาพ (quality) หรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ เป็นไปตามบทบัญญัติของ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 12 และหมวดที่ 8 ว่าด้วยการประเมินผลในการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานอาจแบ่งเป็นหลายระดับ เช่น อาจแบ่งเป็นหลายระดับ เช่น แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ (1) ระดับกรม/ส่วนราชการ อันเป็นการทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างปลัดกระทรวงกับรัฐมนตรี สำหรับสำนักงานปลัดกระทรวง และอธิบดีเช่นคำรับรองการปฏิบัติราชการกับปลัดกระทรวง สำหรับคำรับรองการปฏิบัติราชการต่างๆ (2) ระดับบุคคล ส่วนราชการทั้งหมดยังไม่ลงถึงระดับบุคคลจริง แต่ลงไปแค่ สำนัก/กอง/หน่วยงานภายในกรมหรือส่วนราชการ เท่านั้น ซึ่งผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและลงนามกับอธิบดี ว่าในปีงบประมาณ จะดำเนินการในเรื่องอะไรบ้าง มีตัวชี้วัดความสำเร็จอะไรบ้างในแต่ละเรื่อง มีเกณฑ์ให้คะแนนอย่างไร ทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพอย่างชัดเจน และแจ้งให้บุคลากรทั้งหมดได้ทราบ ซึ่งมีการติดตามประเมินผลเป็นรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ รอบ 12 เดือน ดังกล่าว ทั้งนี้จะต้องประเมินครบทั้ง 4 ด้านดังกล่าว

สำหรับการวัดผลและประเมินผลการดำเนินงานในคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการนั้น ได้ประยุกต์มาจากแนวคิด บัลลันด์ สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) โดยกำหนดกรอบการประเมินผลที่ประกอบด้วย 4 ด้าน และมีการกำหนดน้ำหนักประกอบการให้คะแนนไว้ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างปัจจัยขับเคลื่อนภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นต่อประชาชนและสังคม

แนวคิดการวัดผลและประเมินผลการดำเนินงานตามแนวคิด บัลลันด์ สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) มาจากแนวคิดของ Robert S. Kaplan and David P. Norton (1996) (อ้างถึงใน วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, 2555, น. 326 - 327) ได้เสนอรูปแบบการวัดผลการดำเนินการของธุรกิจ ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่วัดกันเฉพาะปัจจัยทางการเงินเท่านั้น มาเป็นการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล (Balanced) ปัจจัยด้านการเงิน (Financial) และการวัดปัจจัยที่ไม่ใช่ด้านการเงิน (Non-Financial) ด้วยรวม 4 ด้าน ดังนี้

1) การวัดด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นการวัดผลการดำเนินการหรือความสำเร็จที่ผ่านมา เพื่อจะได้ทราบว่ากลยุทธ์ขององค์กร การบริหาร และการนำไปสู่การ

ปฏิบัติการประสบผลสำเร็จเพียงใด วัดดูประสงค์ในการวัดทางด้านการเงินจะเกี่ยวข้องกับการวัดความสามารถในการทำกำไรอันเป็นผลมาจากการประกอบการ รายได้ ผลตอบแทนจากการลงทุน กระแสเงินสด สภาพคล่องทางการเงิน และการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

2) การวัดด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการวัดการดำเนินการในปัจจุบัน ผู้บริหารจะต้องแยกแยะลูกค้าและการแบ่งส่วนตลาด (market segments) ที่หน่วยธุรกิจจะเข้าแข่งขัน และพิจารณาผลการดำเนินการของหน่วยธุรกิจในกลุ่มเป้าหมายนี้ การวัดด้านลูกค้าจะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร อัตราการคงอยู่ของลูกค้าเก่า การเข้ามาของลูกค้าใหม่ ผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าที่องค์กรให้แก่ลูกค้าในตลาดเป้าหมาย รวมไปถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ขององค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วย

3) การวัดด้านกระบวนการจัดการภายใน (Internal Business Process Perspective) จะเป็นทั้งการวัดกระบวนการบริหารจัดการภายใน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า และการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเงินของ องค์กรนั้นคือ วัดว่ากระบวนการบริหารจัดการภายในดึงดูดลูกค้าในตลาดเป้าหมายได้เพียงใด และผลการบริหารจัดการภายในสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือหุ้นในระดับใด เป็นการวัดเกี่ยวกับระบบและวิธีการดำเนินการรวมทั้งการคิดค้นกระบวนการใหม่ ๆ ทั้งกระบวนการประดิษฐ์คิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ซึ่งประกอบด้วย การออกแบบผลิตภัณฑ์และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กับกระบวนการผลิตและปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย การผลิต การตลาด และการบริการหลังการขาย เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของลูกค้า วัตถุประสงค์ทางการเงิน รวมทั้งวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การวัดด้านกระบวนการจัดการภายในจึงเป็นการวัดสิ่งที่กำลังดำเนินอยู่ในปัจจุบัน เพื่อควบคุมและพัฒนาการปฏิบัติการต่อไป

4) การวัดด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นการวัดเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรจะต้องสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การเจริญเติบโต และการพัฒนาในระยะยาว เพื่อพัฒนาศักยภาพและความพร้อมขององค์กรสำหรับการแข่งขันในตลาดโลก การเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีที่มาจาก 3 แหล่ง คือ ทรัพยากรมนุษย์ ระบบและแนวปฏิบัติขององค์กร ซึ่งในการวัดจะต้องวัดระดับการพัฒนาทักษะของพนักงาน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาระบบ รวมทั้งการพิจารณาทบทวนแนวปฏิบัติการกิจประจำขององค์กร เพื่อความพร้อมสำหรับสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันใหม่ การวัดด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตจึงเป็นการวัดถึงโอกาสความสำเร็จในอนาคต

นอกจากแนวคิดการวัดผลงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งประยุกต์มาจากแนวคิดมาจากแนวคิด บัลลันด์ สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) แล้ว อีกแนวคิดที่นำมาใช้

วัดผลงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นแนวคิดที่เน้นการสร้างความสำเร็จ เชื่อมโยงตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แนวคิดดังกล่าวคือ แนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ไว้ ดังนี้

ไฟเกินบัม (Feigenbaum 1991, p. 6) กล่าวไว้ว่า การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรคือ ระบบที่มีประสิทธิผลในการบูรณาการการพัฒนาคุณภาพ การดำรงรักษาคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้การตลาด วิศวกรรม การผลิตและการบริการอยู่ในระดับคุ้มค่าที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

โอซาวา (Ozawa 1988, p. 17) กล่าวไว้ว่า การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรคือ การปฏิบัติความคิดโดยคำนึงถึงแนวความคิด เช่น การจัดการที่เคารพต่อความรู้สึกส่วนตัวของบุคลากร ลูกค้ามีความสำคัญที่สุด และความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจ การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงคุณภาพโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมและใช้วิธีการทางสถิติ มีความเป็นสากล มีความเป็นสังคมและเศรษฐกิจที่นำไปสู่คุณภาพ กิจกรรมการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นการปรับปรุงการควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพที่แหล่ง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และการทำให้มีมาตรฐาน เป็นต้น

คาโน (Kano 1985, p.101. อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ 2541, น. 58-59) กล่าวไว้ว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) หมายถึงการบริหารธุรกิจ (business management) ที่มีจุดประสงค์ให้เกิดการประกันคุณภาพ (which puts QA in its core) หรืออาจกล่าวง่าย ๆ ก็เป็นการบริหารธุรกิจเพื่อให้ได้กำไรอย่างเป็นธรรม โดยผ่านการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจ (stakeholder)

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรจะต้องกำหนดรูปแบบการบริหารภายใต้หลักการสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

- 1) การบริหารที่เน้นลูกค้า (customer-oriented management)
- 2) ความเป็นเลิศด้านทรัพยากรมนุษย์ (human resource excellent)
- 3) ความเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ (product leadership)
- 4) ความเป็นเลิศด้านการบริหาร (management excellent)

จูรานและกรายนา (Juran 1993, p.7 อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2541, น. 45-51) กล่าวไว้ว่า การบริหารคุณภาพ (quality management) หมายถึงกระบวนการในการชี้แจงและบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร โดยกระบวนการในการชี้แจงและบริหารกิจกรรมประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก คือ การ

วางแผนคุณภาพ (quality planning) การควบคุมคุณภาพ (quality control) และการปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement) และจุดประสงค์ด้านการบริหารคุณภาพขององค์กรคือการประกันคุณภาพ (quality assurance) ที่หมายถึงการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดแก่ลูกค้า

จูรานและกรายนา (Juran and Gryna, 1993, p. 7) กล่าวไว้ว่า การบริหารคุณภาพเป็นกระบวนการในการกำหนดและบริหารกิจกรรมที่จำเป็นที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร ซึ่งมีกระบวนการ มีดังนี้

1) การวางแผนคุณภาพ (quality planning: QP) หมายถึงการกำหนดไว้ซึ่งเป้าหมายที่จะบรรลุสู่ความคาดหวังของลูกค้าที่กำหนด แล้วทำการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัดต่อวิธีการที่จะทำให้ความมั่นใจว่า ผลจากวิธีการดังกล่าวทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยขั้นตอนทั่วไปของการวางแผนคุณภาพ มีดังนี้

- (1) การบ่งชี้ลูกค้า ซึ่งปกติแล้วจะหมายถึงความถึงลูกค้าภายนอก
- (2) การพิจารณาความต้องการของลูกค้า โดยประเมินจากผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะตอบสนองความจำเป็นและความคาดหวังของลูกค้า (customer needs and expectations)
- (3) การกำหนดคุณภาพในการออกแบบหรือลักษณะของผลิตภัณฑ์ โดยผ่านการแปรความต้องการของลูกค้า ซึ่งอาจเรียกกระบวนการนี้ว่า การแปรหน้าที่ด้านคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD)
- (4) การกำหนดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะได้มาจากนโยบายของผู้บริหารและเป้าหมายคุณภาพ (quality target) ประกอบกับคุณภาพในการออกแบบ
- (5) การออกแบบและพัฒนากระบวนการ โดยกำหนดวิธีการภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดที่จะทำให้คุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงของผลิตภัณฑ์บรรลุตามเป้าหมายของผลิตภัณฑ์

2) การควบคุมคุณภาพ (quality control: QC) หมายถึงการเฝ้าพิจารณาผลจากกระบวนการเพื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าหากพบว่าผลการดำเนินการตามกระบวนการมิได้เป็นไปตามความคาดหวังที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจแล้วจะต้องค้นหาสาเหตุของความไม่พอใจดังกล่าว เพื่อจะแก้ไขให้ถูกต้อง โดยขั้นตอนทั่วไปของการควบคุมคุณภาพมีดังนี้

- (1) การเลือกหัวข้อควบคุม เพื่อจะได้ทราบถึงประเด็นที่จะควบคุมซึ่งจะหมายถึง ความคาดหวังของลูกค้า
- (2) การเลือกหน่วยที่ใช้วัดหรือประเมินหัวข้อควบคุม
- (3) การจัดทำระบบการวัดหรือการประเมินผล

(4) การจัดทำมาตรฐานของตัววัดผลงานหรือมาตรฐานของสมรรถนะ (standards of performance)

(5) การวัดหรือประเมินผลงานหรือสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง (actual of performance) แล้วเปรียบเทียบกับมาตรฐานของสมรรถนะ (standards of performance)

(6) ในกรณีที่มีความแตกต่างระหว่างสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานของสมรรถนะ จะถือว่าเป็น “ปัญหาด้านคุณภาพ”

(7) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพ เพื่อกำจัดทิ้งต่อไป

3) การปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement: *QI*) มีความหมายเท่ากับการคาดการณ์ความคาดหวังใหม่ของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์เดิม หรือการค้นหาความจำเป็นของลูกค้าสำหรับการพิจารณาผลิตภัณฑ์ใหม่ แล้วทำการวางแผนใหม่ ตลอดจนการควบคุมใหม่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายใหม่ หรืออาจกล่าวได้ว่าการควบคุมคุณภาพเป็นการรักษาสภาพเดิมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่การปรับปรุงคุณภาพเป็นการทำลายสภาพเดิมและสร้างระบบใหม่ขึ้นมาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายใหม่ของคุณภาพ

สรุปการวัดผลงานตามมิติประสิทธิผล กล่าวได้ว่า เป็นการให้ความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าทิศทางการบริหารภาครัฐจะมุ่งไปสู่ทิศทางการให้ความสำคัญต่อผลงานมากขึ้น ซึ่งยังปรากฏในหนังสือ “Reinventing Government” ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler ที่ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการจะต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงาน (a results-oriented government) ซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

4.3 องค์กรที่มีประสิทธิผล (Effective Organization)

องค์กรที่มีประสิทธิผล (Effective Organization) เป็นองค์กรที่ถือได้ว่ามีความมั่นคงมีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด นักวิชาการได้พยายามค้นหา และได้เสนอองค์ประกอบหรือเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดของแต่ละองค์กรแตกต่างกันออกไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิตหรือการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมี

ประสิทธิผลจะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญขององค์การว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์การเอกชนมีลักษณะขององค์การค้ากำไร องค์การที่เป็นส่วนราชการซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะทำให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัวการผสมผสานหรือการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งมีผู้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

Amitai Etzioni (1964 อ้างถึงใน วรรณญา พุคำ, 2553, น. 68) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์การ ว่าหมายถึง บทบาทความสามารถขององค์การที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966, p. 82 อ้างถึงใน เฉียบไทยยิ่ง, 2539, น. 42-43) ให้ความหมายว่า องค์การจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตรงตามบทบาทที่องค์การได้กำหนดไว้

James L. Price (1968 อ้างถึงใน ชูเกียรติ ศิริเทพประไพ, 2539, น. 15) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การว่า “เป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย” โดยเขาได้พบตัวแปรแทรกซ้อนซึ่งมีผลกระทบที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและการแบ่งส่วนงาน การติดต่อสื่อสาร และขนาดขององค์การ

Steers (1977, p. 1-2 อ้างถึงใน เฉียบ ไทยยิ่ง, 2539, น. 39-42) ว่าการบริหาร ที่ดีก็คือวิธีการทดสอบดูความสามารถในการจัดองค์การ การใช้ทรัพยากรที่หามาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลเอาไว้ให้ได้ สิ่งสำคัญในที่นี้คือ คำว่า “ประสิทธิผล หรือ effectiveness” ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในแนวคิดเรื่องประสิทธิผลว่า คือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด แต่คำว่าประสิทธิผลก็มีความหมายแตกต่างกันออกไปในหมู่นักวิชาการต่างสาขากัน ดังได้กล่าวมาข้างแล้วเช่น นักเศรษฐศาสตร์จะให้ความสำคัญเรื่องประสิทธิผลขององค์การในแง่ของผลกำไร หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (ซึ่งมองจากผลผลิต) ในขณะที่นักสังคมศาสตร์ มองในแง่คุณภาพชีวิตของการทำงาน เช่นเดียวกับนักพัฒนาประเทศมองเห็นว่าความสำเร็จของการพัฒนาประเทศคือ “คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน”

จอร์นพูลอส และแทนนินบิม (Georgepoulos and Tannenbaum, 1957 อ้างถึงใน วรรณญา พุคำ, 2553, น. 69) ได้ศึกษาประสิทธิผลขององค์การด้วยสมมติฐานที่ว่า องค์การทุกองค์การที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยการใช้เครื่องมือที่มีและไม่มีชีวิต เพื่อผลิตผลงานของกลุ่ม ดังนั้น การนิยามความหมายของประสิทธิผลขององค์การจะต้องพิจารณา 2 ประเด็น คือ 1) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) หนทางหรือเครื่องมือที่องค์การใช้ในการรักษาไว้ซึ่งความเป็นองค์การและบรรลุเป้าหมายให้ได้ โดยเป้าหมายสำคัญขององค์การทุกๆ ไปนั้น คือการมี

ผลผลิตสูง (Output) สามารถบรรลุถึงจุดหมายที่องค์กรตั้งไว้ในเชิงปริมาณและคุณภาพ และความสามารถที่ดูดีขึ้น หรือปรับตัวเข้าได้กับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยไม่สูญเสียความมั่นคงและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์

มัทนา สุวรรณเรือง (อ้างถึงใน อิศรา เกิดทอง, 2546, น. 24) ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์กรโดยส่วนร่วม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

พิทยา บรรพพัฒนา (2552, น. 176-177 อ้างถึงใน วรรณญา พุกคำ, 2553, น. 70) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ สำหรับคำว่าเป้าหมายขององค์กรนั้น หมายถึง สภาพแวดล้อมที่องค์กรปรารถนาให้บังเกิดขึ้นและได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์กรที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

Cameron and Whetten (1983, p. 33-51 อ้างถึงใน วรรณุช จันทร, 2555, น. 39) ได้แบ่งแนวทางการศึกษาถึงประสิทธิผลขององค์กรไว้เป็น 4 แนวทางคือ

1) *แนวทางการบรรลุเป้าหมาย* แนวทางนี้ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรไว้ว่าหมายถึง ระดับการบรรลุของเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เป้าหมายในที่นี้เป็นเป้าหมายระดับปฏิบัติการซึ่งแสดงเจตจำนงได้ ฐานคติของแนวทางนี้คือ การพิจารณาองค์กรในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน เน้นอนสมเหตุสมผลและมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นระดับการบรรลุเป้าหมายจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการวัดประสิทธิผลขององค์กร การใช้เป้าหมายเป็นตัวบ่งชี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า องค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนระบุได้ และเป็นที่ยอมรับกันดี เป้าหมายดังกล่าวต้องจัดการได้ซึ่งต้องมีความเห็นพ้องโดยทั่วไปในเป้าหมายและความก้าวหน้าในเป้าหมายต้องสามารถวัดได้ การวัดประสิทธิผลขององค์กรตามแนวทางนี้ วัดจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น จริง แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ การวัดประสิทธิผลโดยวิธีดังกล่าว เหมาะกับองค์กรที่มีการบริการ โดยยึดวัตถุประสงค์ ส่วนองค์กรไม่ใช้การบริการที่ยึดวัตถุประสงค์ก็สามารถวัดประสิทธิผลได้ โดยต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่จะวัดและการจัดระบบข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการวัด

2) *แนวทางเชิงระบบ* แนวทางนี้ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรไว้ว่า หมายถึงระดับความสามารถในการจัดหาทรัพยากรนำเข้า การดำรงรักษา ระบบภายในองค์กร และปฏิสัมพันธ์ที่ประสบผลสำเร็จกับสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กรการวัดประสิทธิผล

ขององค์กรตามแนวทางนี้ เหมาะสำหรับองค์กรที่มีเป้าหมายไม่ค่อยชัดเจน กลุ่มเครือ เช่น องค์กรของราชการ

3) **แนวทางเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มผลประโยชน์** แนวทางนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรแนวทางใหม่ แนวทางนี้พิจารณาองค์กรในฐานะที่เป็นระบบภายใต้สภาวะแวดล้อม ซึ่งต้องเผชิญต่อกลุ่มผลประโยชน์ที่มีอิทธิพล และควบคุมทรัพยากรขององค์กร การอยู่รอดขององค์กรของกลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในแง่ของทรัพยากร และการสนับสนุน ส่งเสริมความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดหารักษาทรัพยากร องค์กรที่สามารถควบคุมองค์ประกอบต่าง ๆ ของตนได้อย่างสมบูรณ์ เพราะองค์กรต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมหลากหลาย ต้องมีการประนีประนอมการผสมผสานระหว่างองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก ประสิทธิผลขององค์กร จึงหมายถึง ระดับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างผลที่ได้ออกมา และกิจกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับ ประสิทธิผลขององค์กรในการศึกษาตามแนวนี้ เป็นทางคิดในทางการเมือง การวัดประสิทธิผลขององค์กร จะวัดจากความสามารถขององค์กรในการสร้างความพึงพอใจต่อเป้าหมายของกลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง

4) **แนวทางการแข่งขัน – คุณค่า** แนวทางนี้ศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรแนวใหม่ล่าสุดโดยการบูรณาการแนวทางการศึกษาของแนวทั้งสามข้างต้นไว้ด้วยกัน แนวทางการศึกษาเชิงแข่งขัน-คุณค่านี้นี้เกิดจากการสำรวจเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์กร 30 รายการ จากผลงานของแคมป์เบลล์ (Campbell) พบว่า มีคุณค่าในการประเมินที่แข่งขันกัน 3 คู่ คือ ความยืดหยุ่นกับการควบคุม บุคคลกับองค์กร และเป้าหมายกับวิชาการ

สรุป องค์กรที่มีประสิทธิผล (Effective Organization) หมายถึง องค์กรที่มีการผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์กรกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.4 แนวทางการประเมินประสิทธิผล

แนวทางการประเมินประสิทธิผล ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1.1 ระดับของการประเมินประสิทธิผล

เรดดีน (Reddin, 1970, p. 277 อ้างถึงใน เทียบ ไทยยิ่ง, 2539, น. 43) ได้แบ่งระดับมาตรฐานของประสิทธิผลเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) **ประสิทธิผลระดับองค์กร (corporate)** เกี่ยวข้องกับการลงทุนทั้งหมด และกำหนดโดยทีมงานหรือคณะบุคคล มีแนวโน้มระยะยาวเป็น 5 ปี แม้ว่า 1 ปีถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ตาม ประสิทธิภาพองค์กรจึงเกี่ยวข้องในเรื่องผลตอบแทนของทรัพย์สิน ความสามารถในการ

การทำผลกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน ความเจริญเติบโต ผลผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ระดับของเทคโนโลยีการพัฒนาพนักงาน ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ความสัมพันธ์กับรัฐบาล

2) *ประสิทธิผลระดับหน่วยงาน (departmental or divisional)* เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในหน่วยย่อยขององค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์กรกับความเชี่ยวชาญเฉพาะระดับการจัดการ(บุคคล) บางครั้งก็เชื่อมโยงระหว่างผลกำไร ผลผลิตหรือความต้องการด้านบริการ และการบูรณาการบทบาทของหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง ในองค์กรใหญ่ทั้งหมด

3) *ประสิทธิผลระดับการจัดการหรือบุคคล (managerial standards)* คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลผลิต ซึ่งเป็นประสิทธิผลของผู้นำระดับการจัดการ โดยตรง

นวพร แสงหนุ่ม (2544, น. 16) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรที่มีประสิทธิผลจะเป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการสนับสนุนจากบุคลากรภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรควรพิจารณา 3 ส่วนคือ

1) *ประสิทธิผลระดับบุคคล (Individual Effectiveness)* คือ ความตระหนักในผลการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการประเมินประสิทธิผลการทำงาน ของบุคลากร การได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลหรือประกาศ เกียรติคุณจากองค์กร โดยปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีประสิทธิผล ได้แก่ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความรู้ ทัศนคติ แรงจูงใจ

2) *ประสิทธิผลระดับกลุ่ม (Group Effectiveness)* ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจาก กลุ่มคือการรวมตัวอย่างง่าย ๆ ของบุคลากรในองค์กร โดยกลุ่มที่มีประสิทธิผลนั้นจะมีรูปแบบ ความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น เข้มแข็ง และได้รับการ สนับสนุนจากบุคลากรในองค์กร มากกว่ากลุ่มทั่ว ๆ ไปในองค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลระดับกลุ่ม คือ การประสานงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม

3) *ประสิทธิผลระดับองค์กร* ประสิทธิผลระดับองค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับ บุคคลและกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะงานขององค์กร เทคโนโลยีที่นำใช้ในองค์กร ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี ทางเลือก โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรม องค์กรสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์กร ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคล และกลุ่ม เป็น ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการสนับสนุนจากบุคลากร ภายใต้การใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรควรพิจารณา 3 ส่วน คือ ประสิทธิผลระดับบุคคล ประสิทธิผลระดับกลุ่ม และประสิทธิผลระดับองค์กร

4.4.2 วิธีการประเมินประสิทธิผล มีนักวิชาการเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิธีการประเมินประสิทธิผล กิบสัน และคณะ (Gibson and Other, 1979, p. 27-28 อ้างถึงใน เฉียบ ไทยยิ่ง, 2539, น. 39-42) เสนอว่าวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการพยายามสร้างแนวทางการประเมินประสิทธิผล คือการใช้แนวคิดพื้นฐานเรื่องทฤษฎีระบบเข้ามาช่วยอธิบายแนวคิดเรื่องประสิทธิผล ซึ่งทฤษฎีระบบจะสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมองค์กรทั้งภายในและภายนอก การวิเคราะห์ภายในองค์กรจะช่วยให้เข้าใจว่าคนในองค์กรปฏิบัติงานเป็นส่วนบุคคล (ตัว) หรือส่วนรวม (องค์กร) อย่างไร และทำไม ส่วนการวิเคราะห์ภายนอกก็จะช่วยให้เข้าใจการกระทำองค์กรกับองค์กรอื่นๆ ซึ่งทั้งนี้ผู้บริหารองค์กรจะต้องรับผิดชอบกับการจัดการกับพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป้าหมายอาจขัดแย้งกับเป้าหมายอื่น เช่น มหาวิทยาลัย มีเป้าหมายคือการสอน การวิจัยการเผยแพร่และบริหารงานวิชาการแก่สังคม ทุกเป้าหมายล้วนแต่มีความสำคัญทั้งสิ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพองค์กร จึงถูกตัดสินด้วยผลการปฏิบัติงานหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งหรือผสมผสานกัน

การประเมินประสิทธิผล จึงต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งมีนักวิชาการเสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

กิบสันและคณะ (Gibson and Others, 1988 อ้างถึงใน วรรณญา พุฒ่า, 2553, น. 67) เห็นว่าสามารถวัดประสิทธิผล จากตัวบ่งชี้ 5 ตัว ดังนี้

- 1) การผลิต (Production) องค์กรจะมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร
- 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรจะมีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (Outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า
- 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรจะมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องตามความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร
- 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรจะมีประสิทธิผลถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนทิศทางให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
- 5) การพัฒนา (Development) องค์กรจะมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และความสามารถ (Capacity) ขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

การประเมินประสิทธิผล จะมีตัวแปร ซึ่งมีอิทธิพลต่อการประเมินประสิทธิผล ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

สเทียร์ (Steers, 1977 อ้างถึงใน วรรณญา พุค้ำ, 2553, น. 68) ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การจากแนวคิดทั้ง 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ แนวคิดการบรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด แนวคิดด้านระบบ และแนวคิดพฤติกรรม โดยมีข้อสนับสนุนจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถแบ่งตามลักษณะตัวแปร ได้ 4 ประเภท คือ

1) *ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics)* ประกอบด้วย

- (1) ลักษณะทางด้านโครงสร้าง (Structure)
- (2) ลักษณะทางด้านเทคโนโลยี (Technology)

2) *สภาพแวดล้อมของงาน (Task Environment)*

- (1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ
- (2) สภาพแวดล้อมภายในองค์การ

3) *ลักษณะของบุคคลภายในองค์การ (Individual Characteristics)* เป็นตัว

แปรที่สำคัญ สเทียร์ส เสนอว่ามีความสำคัญ เพราะพฤติกรรมของบุคคลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การได้

(1) ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือความผูกพัน แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันแบบเป็นทางการและความผูกพันทางจิตใจ

(2) ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งก็คือผลการปฏิบัติงานภายในองค์การ

4) *นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ* เป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ดังนี้

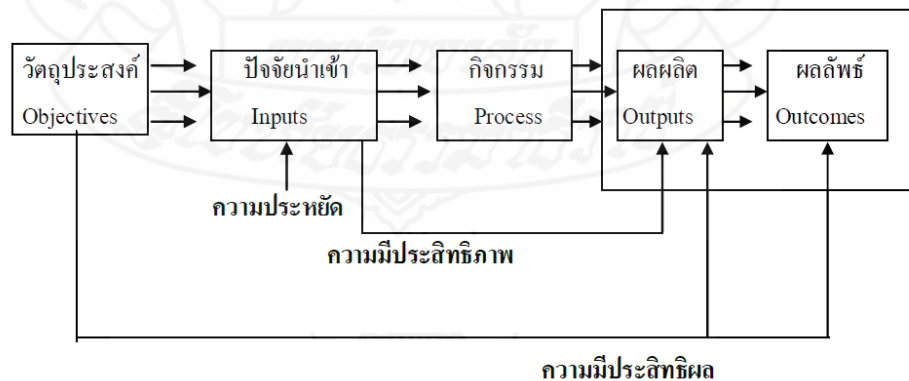
- (1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน
- (2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร
- (3) กระบวนการติดต่อสื่อสาร
- (4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- (5) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ
- (6) การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่

สรุปการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการประเมินประสิทธิผลเป็นการวัดในแง่ของ “การบรรลุเป้าหมายภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด ทั้งนี้ ต้องเพิ่มแนวความคิดเรื่องประสิทธิภาพเข้าไปด้วยกับ

แนวความคิดเรื่องประสิทธิผล โดยประสิทธิภาพ หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด” แนวความคิดทั้งสองเรื่องระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงมีความสัมพันธ์กัน แต่ก็มี ความแตกต่าง ตัวอย่างของการมีประสิทธิผลโดยไม่มีประสิทธิภาพในองค์กรหาได้ไม่ยาก เป็นต้น เช่น องค์กรสามารถผลิตสินค้าเศรษฐกิจบางอย่างที่มีประสิทธิภาพโดยที่ไม่มีประสิทธิผลก็ได้ ดังนั้น ความหมายของการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิผลจึงเน้นประเด็นสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ 1) การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผล และ 2) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นแต่ไม่เพียงพอสำหรับการมีประสิทธิผล

4.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลตามองค์ประกอบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย ตัวบ่งชี้วัดผลสำเร็จของกิจกรรม การจัดเก็บข้อมูลและเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การวัดผล การปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กรหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลและสารสนเทศย้อนกลับที่แสดงถึงผลสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหาหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแสดงถึงการมีพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ผู้กำหนดนโยบาย แหล่งสนับสนุนงบประมาณ ฯลฯ การเสริมสร้างการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรและองค์กรเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริหาร การพัฒนาองค์กร การออกแบบ/ทบทวนโปรแกรม กระบวนการดำเนินงานขององค์กรหรือของทีมงานที่รับผิดชอบ กิจกรรมการดำเนินงาน รวมทั้งช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่พึงต้องดำเนินการคู่ขนานหรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการผลงาน มีกิจกรรมหรือกระบวนการที่สำคัญ คือ การกำหนดผลลัพธ์ (ตัวบ่งชี้วัดผลงานและมาตรฐาน) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 หลักการพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานของ
ที่มา: ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2539, น. 21-23).

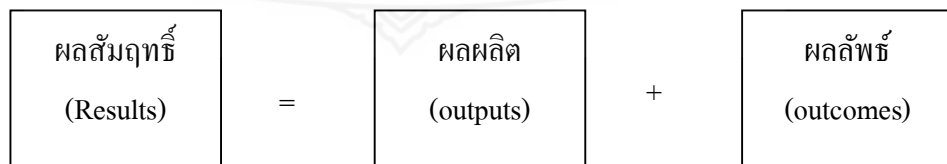
จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า การดำเนินกิจกรรมจะมีจุดเริ่มต้นที่วัตถุประสงค์การดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การระบุถึงรายละเอียดของผลงาน (ผลผลิตและผลลัพธ์) ที่คาดหวัง ที่ส่วนใหญ่จะต้องพัฒนามาจากวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีปัจจัยนำเข้า อันได้แก่ ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิตและผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน อันได้แก่

1) *ความประหยัด (Economy)* หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม

2) *ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)* หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึงการดำเนินกิจกรรม/องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3) *ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)* หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

การวัดผลการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ สำนักงาน ก.พ. (2547) ได้ให้ความหมาย การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Management for Results) มีความหมายตามชื่อเรียก คือ การบริหารโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ คือ ความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรมซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงาน ใช้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การประเมินผลงานนี้สามารถเทียบเคียงได้กับในภาคเอกชนที่ประเมินผลงานจากกำไรของบริษัท การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปบ้าง ซึ่งมีแนวความคิดหลักเหมือนกัน แม้ว่าจะแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียดกล่าวโดยสรุป การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์คือ การบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัดผล (Indicators) ที่เป็นรูปธรรม ผลสัมฤทธิ์อาจเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ที่มา: สำนักงาน ก.พ. (2547, น. 20)

จากภาพที่นำมาแสดง สามารถอธิบายแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้ว่าเป็นการจัดหาให้ได้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness) โดยมีกรอบแนวคิดในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยองค์ประกอบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ (Objective) เป็นเป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการทั้งในระยะสั้น กลาง และระยะยาว ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นทรัพยากรการบริหารที่องค์กร/หน่วยงานราชการใช้เป็นปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วยกำลังคน เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนวัตถุดิบของต่าง ๆ วิธีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ฯลฯ

ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นทรัพยากรการบริหารที่องค์กร/หน่วยงานราชการใช้เป็นปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วยกำลังคน เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนวัตถุดิบของต่าง ๆ วิธีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ฯลฯ ปัจจัยนำเข้านี้ รัฐเป็นผู้จัดหาโดยใช้งบประมาณแผ่นดินซึ่งเก็บมาจากราษฎร ดังนั้นจึงควรใช้ด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความประหยัดและใช้อย่างมีประสิทธิภาพกระบวนการ (Process) หรือกิจกรรมกระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลายมาผ่านกระบวนการเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้

ผลผลิต (Outputs) ผลงานหรือบริการที่องค์กรนั้นจัดขึ้น โดยกิจกรรมที่ทำให้เกิดผลงานนั้น จะอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น การออกใบอนุญาต การออกหนังสือสำคัญบัตรอนุญาตต่าง ๆ ข้อเสนอแนะ ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา หรือการหางานให้ผู้ว่างงาน เป็นต้น

ผลลัพธ์ (Outcomes) ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานที่สร้างขึ้นซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องจากการดำเนินการ เช่น ผู้รับบริการได้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นการทำให้การประกอบอาชีพมั่นคงขึ้น คนไข้หายป่วยกลับไปทำงานต่อได้ และมีสุขภาพที่แข็งแรง หรือผู้ว่างงานลดลงและได้งานประจำทำมากขึ้น เป็นต้น

ผลสัมฤทธิ์ (Results) เป็นผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์ ประกอบด้วย ผลผลิตเป็นผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ในการวัดผลผลิต อาจวัดในเชิงปริมาณ คุณภาพของงานเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่าเมื่อต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกับผลลัพธ์ ซึ่งเป็นผลที่ต่อเนื่องจากผลผลิต มักจะใช้ในแง่ของการนำเอาผลผลิตไปใช้ประโยชน์

ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โครงการ จัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจำเป็นต้องบังเกิดผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ร้อยละของอัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การจะเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ ต้องมีวิธีการบริหารจัดการที่ดีอันจะทำให้ได้ผลผลิตมาก ๆ แต่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้า น้อย ๆ ทั้งนี้ผลที่เกิดขึ้นต้องอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ความประหยัด เป็นผลจากการใช้วิธีการบริหารจัดการที่ดีที่สามารถใช้ทรัพยากรบริหารที่มีอยู่จำกัด ดำเนินงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องความคุ้มค่า การลดความสิ้นเปลือง เป็นต้น

จากแนวทางที่กล่าวมา จะเห็นว่า การวัดผลการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อมูลและสารสนเทศที่จะช่วยให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจกำหนดนโยบาย และการบริหารการพัฒนาในลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวัดผลการปฏิบัติงาน ต้องมีการสร้างและกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicators) โดยตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicators) หมายถึง สิ่ง que แสดงออกเป็นตัวเลขที่ใช้ในการวัดผลบอถึงผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็นนามธรรมให้เป็นตัวแปรที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้ภายใต้ระบบสารสนเทศที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย ซึ่ง สุพจน์ ทรายแก้ว (2545, น. 146) ได้อธิบายว่า ตัวชี้วัดผลงาน ตามแนวทางการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้

- 1) **ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (input indicators)** ได้แก่ ปริมาณหรือจำนวนทรัพยากรโดยรวมที่ใช้ในดำเนินกิจการหรือบริการ เพื่อก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์
- 2) **ตัวชี้วัดผลผลิต (output indicators)** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงปริมาณ จำนวน สิ่งของที่เป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม และ/หรือจำนวนผู้ได้รับบริการ
- 3) **ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (outcome indicators)** หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในระดับเหนือกิจกรรม อันหมายถึง โครงการ/แผนงาน โดยการเทียบเคียงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เป็นผลงานที่เป็นผลสืบเนื่องจากการได้มาซึ่งผลผลิต ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับกิจกรรมที่ดำเนินการ
- 4) **ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (efficiency indicators)** ตัวชี้วัดผลงานที่เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน เป็นตัวชี้วัดในเชิงเปรียบเทียบระหว่างข้อมูล 2 หน่วย (outputs/inputs)
- 5) **ตัวชี้วัดความคุ้มค่า (cost-effectiveness)** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลลัพธ์ที่จะช่วยแสดงถึงความคุ้มค่า (value for money) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม

นอกจากตัวชี้วัดผลงานทั้ง 2 ด้าน ที่เป็นตัวชี้วัดผลงานหลักในกระบวนการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์แล้ว สารสนเทศในกระบวนการวัดผลการปฏิบัติงาน ยังรวมถึงตัวชี้วัดปริมาณงาน (workload indicators) และข้อสนเทศเชิงอธิบาย (explanatory information)

6) **ตัวชี้วัดปริมาณงาน (workload indicators)** เป็นข้อมูล que แสดงถึงปริมาณความต้องการในการใช้/ได้รับบริการ หรือปริมาณของภาระงานในหน้าที่ของบุคคล

7) **ข้อสนเทศเชิงอธิบาย (explanatory information)** เกี่ยวกับผลงานที่เกิดขึ้น เป็นข้อมูลที่บอก อธิบายถึงสาเหตุ เงื่อนไข/องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรส่วนใหญ่เป็นข้อมูล/คำอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุ เงื่อนไข/องค์ประกอบที่มีผลทำให้ ผลการปฏิบัติงานเบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่กำหนด เงื่อนไข/องค์ประกอบเหล่านี้อาจจะอยู่ภายใต้ หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรและผู้ดำเนินกิจกรรมก็ได้

สรุปจากที่กล่าวมา จะเห็นว่า ตามองค์ประกอบการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการ จัดหาให้ ได้ ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และ การได้มาซึ่งผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

4.6 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ระบุเกี่ยวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ในหมวด 4 มาตรา 74 วรรคหนึ่ง ให้กำหนด “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ ข้าราชการลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 มาตรา 78 กำหนดให้ “รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ” และ “จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฯ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) เพื่อผลักดันการสร้างระบบราชการไทยให้เป็นกลไกของรัฐที่สำคัญต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้วยการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะข้าราชการให้สามารถเรียนรู้ปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดย สำนักงาน ก.พ.ร. (2552, น. 11) ได้กำหนดให้ส่วนราชการและจังหวัดจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หรือ "Organizational Governance (OG)" เพื่อประกาศเจตนารมณ์ขององค์กรว่าจะดำเนินการด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พร้อมกำหนดนโยบายครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1) นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

(1) รัฐ หมายถึง บ้านเมือง ประเทศชาติ และหมายรวมถึงประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งข้อตกลงระหว่างประเทศ ที่เกี่ยวข้อง

(2) สังคม หมายถึง คนจำนวนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามระเบียบ กฎเกณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ ร่วมกัน เช่น สังคมชนบท วงการ หรือสมาคมของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น สังคมชาวบ้าน

(3) สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ทั้งทางธรรมชาติและทางสังคมที่อยู่รอบๆ มนุษย์มีทั้งที่ดีและไม่ดี เช่น โรงเรียน สร้างสวนดอกไม้ให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีแก่นักเรียน ชุมชนที่มีการทะเลาะวิวาทกัน หรือเล่นการพนันเป็นสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีแก่เด็ก

2) นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึง ผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้ง ผู้รับบริการด้วย

3) นโยบายด้านองค์การ

องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกันเพื่อดำเนินกิจการ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล หน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ทั้งนี้ให้หมายรวมถึงทิศทางในการดำเนินงาน นโยบาย โครงสร้าง กระบวนการ ระบบระเบียบ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อความ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของ

องค์กร เช่น ระบบการควบคุมภายใน การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารความเสี่ยง การจัดการระบบข้อมูล การจัดผลประโยชน์ทางราชการตลอดจนการรักษาจริยข้าราชการ

4) นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกประเภท นอกจากนี้เพื่อยกระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการนำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐใน 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

จากความสำคัญของ นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หรือ "Organizational Governance (OG)" ทั้ง 4 ด้าน สำนักงาน ก.พ.ร. (2552, น. 8-9) ได้ศึกษาและจัดทำเกณฑ์สำหรับใช้ประเมินเพื่อจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ขึ้น มีองค์ประกอบ 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) *หลักประสิทธิผล (Effectiveness)* : ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการรวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) *หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)* : การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการ ปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุนแรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) *หลักการตอบสนอง (Responsiveness)* : การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) *หลักภาวะรับผิดชอบ (Accountability)* : การแสดงความรับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่และ ผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) *หลักความโปร่งใส (Transparency)* : กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้ เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) *หลักการมีส่วนร่วม (Participation)* : กระบวนการที่ข้าราชการประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง/ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหาหารือในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) *หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)* : การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและภาคประชาชนดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควรรวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบต่อตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) *หลักนิติธรรม (Rule of Law)* : การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) *หลักความเสมอภาค (Equity)* : การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชาย หญิง/ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10) *หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)* : การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

สรุปได้ว่า จากแนวความคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการจัดการที่มุ่งเน้นความโปร่งใสในการบริหารงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ความรับผิดชอบในความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กร การปฏิบัติงานของข้าราชการ นอกจากนี้จะต้องใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรมในการบริหารงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

5. การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

5.1 ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตั้งอยู่ในเขตที่ราบลุ่ม อยู่บนแม่น้ำน่านทั้ง 2 ฝั่งห่างจากอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ไปทางทิศใต้ประมาณ 22 กิโลเมตร ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538

5.2 ข้อมูลเขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีหมู่บ้านในเขต อบต. มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน (ยกเว้นหมู่ที่ 4,10,12 มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลตรอน) ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านท่าอวน หมู่ที่ 2 บ้านวังแดงหมู่สอง หมู่ที่ 3 บ้านวังแดง หมู่ที่ 4 บ้านวังหิน หมู่ที่ 5 บ้านใหม่ยาวชน หมู่ที่ 6 บ้านใหม่โพธิ์เย็นหมู่ที่ 7 บ้านห้วยพิกุลทอง หมู่ที่ 8 บ้านห้วยदान หมู่ที่ 9 บ้านป่าคอง หมู่ที่ 10 บ้านใหม่พัฒนา หมู่ที่ 11 บ้านวังแดงหมู่สิบเอ็ด หมู่ที่ 12 บ้านวังหินพัฒนา

5.3 ข้อมูลประชากร

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มี ประชากร รวมทั้งสิ้น 9,192 คน เป็นชาย 4,450 คน หญิง 4,742 คน

5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ

5.4.1 ข้อมูลรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีรายได้ทั้งปีงบประมาณจำนวน 31,000,000 บาท แยกเป็นรายได้จากการจัดเก็บเอง จำนวน 1,173,500 บาท รายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้ จำนวน 17,626,500 บาท และมีเงินอุดหนุนทั่วไปที่รัฐบาลอุดหนุนให้ จำนวน 12,200,000 บาท

5.4.2 ข้อมูลรายจ่าย องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีรายจ่ายทั้งปีงบประมาณจำนวน 31,000,000 บาท แยกเป็น รายจ่าย งบกลาง จำนวน 8,53,860 บาท งบบุคลากร จำนวน

12,649,800 บาท งบดำเนินการ 11,521,740 บาท งบลงทุน จำนวน 4,102,200 บาท งบรายจ่ายอื่น
จำนวน 15,000 บาท งบเงินอุดหนุน จำนวน 1,857,400 บาท

5.5 ข้อมูลส่วนราชการ และอัตรากำลังคนในการจัดบริการสาธารณะ

5.5.1 ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีส่วนราชการที่รับผิดชอบ
ในการจัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
เกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของ
กอง หรือส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับ และเร่งรัดการ
ปฏิบัติราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และ
แผนการ ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ
การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเกี่ยวกับ
เงินเดือนและค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำ
งบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมรายได้
และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับ
การพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล

3) ส่วนโยธา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การ
จัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ
การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติ งานการ
ก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรม
เครื่องจักรกล และยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ
อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง

4) ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ
สาธารณสุข อนามัย การป้องกัน และรักษาโรค การรักษาความสะอาด การรักษาพยาบาล การ
อนุรักษ์ การจัดการ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การวางแผนประสานงาน
คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร ป่าไม้ ดิน น้ำ ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติอื่น รวมทั้ง
การจัดการและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ การเฝ้าระวัง ติดตาม ตรวจสอบ และดำรง
ไว้ซึ่งสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิต การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่ง
ปฏิกูล การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และที่ดินสาธารณะ

5) ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น การสนับสนุน และส่งเสริม การศึกษาในระบบ และนอกระบบ การวางแผนการศึกษา การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่างๆเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา การจัดกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน การจัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริม ทำนุบำรุงและรักษาไว้ซึ่ง ศิลปวัฒนธรรมนิยม

6) ส่วนส่งเสริมการเกษตร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนา และการจัดการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม การจัดหาและ บำรุงรักษาแหล่งน้ำ การพัฒนาระบบชลประทาน การส่งเสริมการผลิต และการใช้ปุ๋ยอย่างถูกวิธี จัดหาวิทยากรตลอดจนเทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มผลผลิต และรายได้ให้แก่เกษตรกร การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของเกษตรกร

7) ส่วนสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น การ ฝึกอบรม แนะนำ อาชีพให้ประชาชนมีงานทำ ตลอดจนการให้การสงเคราะห์แก่เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ

5.5.2 อัตรากำลังคนในการจัดบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีอัตรากำลังคนในการจัดบริการสาธารณะแยกตามส่วนราชการต่างๆ ดังนี้

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีอัตรากำลัง ข้าราชการ จำนวน 7 อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 อัตรา พนักงานจ้าง จำนวน 2 อัตรา

2) ส่วนการคลัง อัตรากำลัง ข้าราชการ จำนวน 6 อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 อัตรา พนักงานจ้าง จำนวน 3 อัตรา

4) ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีอัตรากำลัง ข้าราชการ จำนวน 2 อัตรา พนักงานจ้าง จำนวน 2 อัตรา

5) ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีอัตรากำลัง ข้าราชการ จำนวน 9 อัตรา พนักงานจ้าง จำนวน 8 อัตรา

6) ส่วนส่งเสริมการเกษตร มีอัตรากำลัง ข้าราชการ จำนวน 1 อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน 6 อัตรา พนักงานจ้าง 1 อัตรา

7) ส่วนสวัสดิการสังคม มีอัตรากำลัง ข้าราชการ จำนวน 2 อัตรา พนักงาน จ้าง จำนวน 1 อัตรา

5.6 หน้าที่ในจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จัดบริการสาธารณะ เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับปัจจุบัน และพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ตลอดจนพระราชบัญญัติอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ดังนี้

1) จัดบริการสาธารณะ ตามมาตรา 67 ของ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับปัจจุบัน ดังนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2) จัดบริการสาธารณะ ตามมาตรา 68 ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับปัจจุบัน ดังนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 (2) ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
 (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

สวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
 (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 (7) บำรุงส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ทำเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

3) จัดบริการสาธารณะ ตามมาตรา 16 ของ พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

4) จัดบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติการรักษาความสะอาด เป็นต้น

5.7 ภารกิจในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ จัดบริการสาธารณะโดยแบ่งภารกิจ ออกเป็น 6 ด้าน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านการคมนาคมและการขนส่ง ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแลรักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท ด้านสาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ ด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส ด้านการศึกษา ได้แก่ การสนับสนุนการจัดการศึกษาในระบบ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัย การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค ด้านการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการป้องกันปัญหาเสพติด
- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการลงทุน การวางแผน การท่องเที่ยว และด้านการพาณิชยกรรม
- 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า
- 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านการดูแลรักษา อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ด้านวิถีชีวิตภูมิปัญญา ประเพณีท้องถิ่น และด้านการส่งเสริมจริยธรรมและศีลธรรมอันดี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชูศักดิ์ เสือโลห์ (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือเกี่ยวกับบริการสาธารณะ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณะ และ 3) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ มีความต้องการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการจัดการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและความแตกต่างของชุมชน มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือและปัจจัยด้านสภาพทาง

กายภาพ ปัจจัยด้านสภาพครอบครัว และปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณสุขของประชาชนจากเทศบาลตำบลวังเหนือในระดับมาก

นิทัศน์ รอดคล้าย (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ ส่วนปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

ปรางทิพย์ คงสมปราชญ์ (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้านพบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การให้บริการอย่างทันเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การให้บริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจในระดับมาก การให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจในระดับมาก การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปาริชาติ แซ่โล้ว (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลงมีความคิดเห็นต่อการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลงมีความคิดเห็นการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง จังหวัดราชบุรี เรียงตามลำดับ

ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านสาธารณสุขปโลก สาธารณูปการ และด้านบริการทั่วไป

ปาริชาติ ชินวรรณโณ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลาอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลาไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลาพบว่า ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงกับประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พลกฤต ชื่นจิตร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ มีความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก อายุและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลทำให้มีความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการขอรับบริการสาธารณะ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านไร่ มีความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ภัทรานิษฐ์ พงศ์สินชินภัทร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ในการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

สรวรรณ พัทนะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความพอเพียงของบริการ และด้านความต่อเนื่องของบริการ สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการคมนาคม 2) ด้านเศรษฐกิจ และ 3) ด้านการพัฒนาคมนาคมและสังคม ความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง การให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย ด้านความเสมอภาคในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านความพอเพียงของบริการ ด้านความต่อเนื่องของบริการ ด้านการปรับปรุงบริการ ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการ ด้านความประหยัด และด้านความสะอาด

ธัญญรัตน์ เรียนกะศิลป์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด สุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี 3) เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด โดย ภาพรวมในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี 4) เพื่อ เสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัย ด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก 3) จุด แข็งในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี คือ มีการ ให้บริการสาธารณะด้วยความรวดเร็ว ทันใจ จุดอ่อน คือ ขาดความพร้อมทางด้านงบประมาณและ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับการให้บริการประชาชน โอกาส คือ สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน และ 4) กลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี คือ ควรส่งเสริมการออก ให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมการพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ มีการนำความต้องการของประชาชนมาเป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะ และควรดำเนินการ ให้บริการสาธารณะ โดยมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น

คำณวม เลาไพบุลย์กิจเจริญ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล หมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลใน การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ ตามความคิดเห็นของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหมอนนางอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการขยายเขตน้ำประปา

มีความเหมาะสมมากที่สุดบริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการรักษาความสะอาดถนน ทางเท้าและที่สาธารณะมีความเหมาะสมมากที่สุด บริการสาธารณะทางการศึกษาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีการส่งเสริมและสนับสนุนทางการศึกษา มากที่สุด และบริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บมีความเหมาะสมมากที่สุด

จตุรงค์ พานิชานุรักษ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับเปรียบเทียบและมาตรการเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการสาธารณะมาก เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยสำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัยาศัยของพนักงาน การจัดทำคู่มือรับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ การบริการสาธารณะในกลุ่มที่ประชาชนต้องการมากสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการสาธารณสุข

มงคล วิภาตนาวิน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบ และศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่าความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นด้านวัฒนธรรม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า เพศ รายได้ที่แตกต่างกันมีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มุ่งศึกษาการจัดบริการ สาธารณะ ได้แก่ ศึกษาถึงประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์การจัดบริการ สาธารณะ ศึกษาถึงการให้บริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ศึกษาความ ต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ เป็นการศึกษาเพื่อนำผลการวิจัยมาจัดทำ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนา การจัดบริการสาธารณะ ให้ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนด วัตถุประสงค์ การนิยามศัพท์เฉพาะ การกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย การออกแบบสอบถาม การ วิเคราะห์ข้อมูล การสรุป อภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

สำหรับการกำหนดขอบเขตของเนื้อหา และกำหนดตัวแปร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการ จัดบริการสาธารณะของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) มากำหนดขอบเขตของเนื้อหา และกำหนดตัวแปร เนื่องจากแนวคิดการจัดบริการ สาธารณะของ จอห์น ดี มิลเล็ท เป็นแนวคิดที่มีตัวแปรเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่สามารถวัด ระดับประสิทธิผล วัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมตาม 6 มิติที่สำคัญของการประเมินความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะคือ ความสามารถในการ สนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียงอย่างต่อเนื่อง ในการให้บริการ และการให้บริการให้เกิดความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี” ได้มีการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัยและประเภทการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัยและประเภทการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเป็นแบบไม่ทดลองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการสุ่มมาจากประชากรจำนวนมากเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานีในช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียวและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานีจำนวน 9,192 คน (ข้อมูลจากสถิติประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่และตำบล งานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอตรอน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2558) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมดในตำบลวังแดง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากรทั้งหมด(คน)
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอวน	965
หมู่ที่ 2 บ้านวังแดง 2	829
หมู่ที่ 3 บ้านวังแดง	1,674
หมู่ที่ 4 บ้านวังหิน	269
หมู่ที่ 5 บ้านใหม่เขาวชน	852
หมู่ที่ 6 บ้านใหม่โพธิ์เย็น	1,284
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยพิศุลทอง	493
หมู่ที่ 8 บ้านหัวคาน	303
หมู่ที่ 9 บ้านป่าควง	369
หมู่ที่ 10 บ้านใหม่พัฒนา	519
หมู่ที่ 11 บ้านวังแดง 11	1,417
หมู่ที่ 12 บ้านวังหินพัฒนา	218
รวม	9,192

2.2 กลุ่มอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ตัวแทนประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำนวน 384 คน โดยผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชาชน

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{9,192}{1+9,192(0.0025)} \\ n &= 383.31 \\ n &= 384 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน = 384 คน

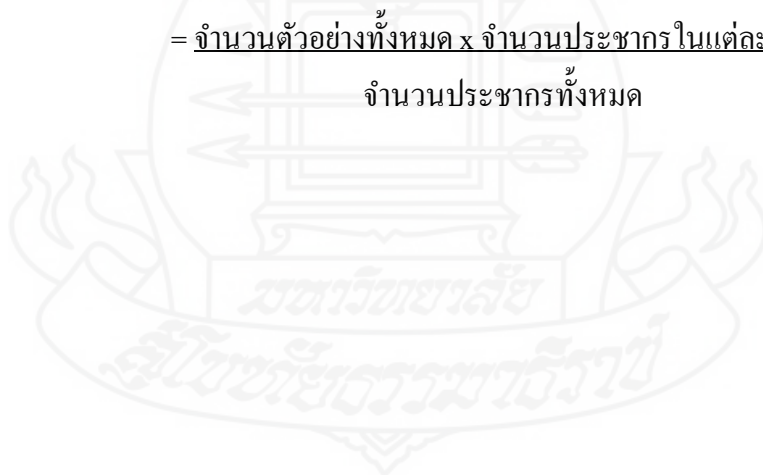
ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้จึงได้แก่ตัวแทนประชาชน ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 384 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยแบ่งตามหมู่บ้านมีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ขั้นตอนที่ 2 ทำการหาจำนวนประชากรตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นที่ต้องสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$= \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$



ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ
(Stratified Random Sampling) แยกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอวน	965	40
หมู่ที่ 2 บ้านวังแดง 2	829	35
หมู่ที่ 3 บ้านวังแดง	1,674	70
หมู่ที่ 4 บ้านวังหิน	269	11
หมู่ที่ 5 บ้านใหม่เขาวจน	852	36
หมู่ที่ 6 บ้านใหม่โพธิ์เย็น	1,284	54
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยพิกุลทอง	493	21
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยดาน	303	12
หมู่ที่ 9 บ้านป่าควง	369	15
หมู่ที่ 10 บ้านใหม่พัฒนา	519	22
หมู่ที่ 11 บ้านวังแดง 11	1,417	59
หมู่ที่ 12 บ้านวังหินพัฒนา	218	9
รวม	9,192	384

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการจัดการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ตามสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน โดยเก็บข้อมูลจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่ง รายละเอียดของแบบสอบถามมีจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบคำถามเพื่อวัดระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิษฐ์ซึ่งแบ่งเป็นงาน 4 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านสาธารณสุข 2) ด้านสวัสดิการสังคม 3) ด้านส่งเสริมอาชีพ 4) ด้าน

การศึกษา โดย เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบ มีลักษณะเป็นการประเมินความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดย เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบ มีลักษณะเป็นการประเมินความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทางการพัฒนา ปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล เป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open and question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

เมื่อออกแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหากับอาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่วิจัย จำนวน 3 คน ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนดให้ สอดคล้อง = 1 ไม่แน่ใจ = 0 ไม่สอดคล้อง = -1 แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แล้วนำข้อแก้ไขทั้งหมดมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เกิดความเหมาะสม เที่ยงตรงตามเนื้อหา ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ต่อไป

2) ผู้วิจัยทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แล้วนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ที่จับ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ปรากฏผลว่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามทั้งหมด 41 ข้อ มีค่า Cronbach'S Alpha 0.997 แสดงว่าข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมด 41 ข้อ มีความเชื่อมั่น ใช้ในการเก็บข้อมูลได้

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาข้อมูล รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูล จากหนังสือ เอกสารต่าง ที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน เช่น แผนพัฒนา 3 ปี แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนการดำเนินงานประจำปี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ตลอดจนช่วยในการทบทวนวรรณกรรม ทำให้เข้าใจสภาพข้อเท็จจริง ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะทำให้สามารถเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) หรือ การรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะ เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยลงพื้นที่ภาคสนามเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทุกชุดก่อนจะนำข้อมูลที่ ได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลงสภาพแนวความคิดเห็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจะมีการวิเคราะห์ใน 2 ส่วนคือการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

5.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้วิจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หรือสถิติเชิงบรรยาย ดังนี้

5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์แปร โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปรผลโดยผู้วิจัยจะรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยการอิงเกณฑ์โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ

มากที่สุด มีค่าคะแนน 4 คะแนน

มาก มีค่าคะแนน 3 คะแนน

น้อย มีค่าคะแนน 2 คะแนน

น้อยที่สุด มีค่าคะแนน 1 คะแนน

ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของช่วงดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{(4 - 1)}{4} = 0.75$$

ดังนั้นจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึงมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึงมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึงน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึงน้อยที่สุด

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ค่า One Sample t-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 หรือไม่ ตามที่ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

5.2.2 ค่า One Sample t-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการ

สังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และ งานด้านการศึกษา ทุกงาน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 หรือไม่ ตามที่ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 4 ของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และการแจกแจงความถี่ จากความเห็นของประชาชนที่แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล โดยสรุปเป็นประเด็นแยกรายด้านตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

6. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ดำเนินการระหว่างเดือน มีนาคม 2558 – กรกฎาคม 2558



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลประชากร ซึ่งเป็น ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 9,192 คน โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชน จำนวน 384 คน ส่วนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบ ด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80

การทดสอบสมมติฐาน ระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และงานด้านการศึกษา ทุกงาน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

n=384		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	163	42.4
หญิง	221	57.6
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	23	6.0
อายุ 25 – 30 ปี	47	12.2
อายุ 31 – 35 ปี	43	11.2
อายุ 36 – 40 ปี	100	26.0
อายุ 41 – 45 ปี	92	24.0
มากกว่า 45 ปี	79	20.6
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	95	24.7
สมรส	254	66.1
ม่าย/หย่าร้าง	35	9.1
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	114	29.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	20.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	83	21.6
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส	26	6.8
ปริญญาตรี	52	13.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	31	8.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
n=384		
5. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	136	35.4
พนักงานเอกชน	70	18.2
รับจ้างทั่วไป	109	28.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	8.6
รับราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	36	9.4
6. รายได้		
น้อยกว่า10,000 บาท	128	33.3
10,000 – 20,000 บาท	170	44.3
20,001 – 30,000 บาท	54	14.1
30,001 – 40,000 บาท	21	5.5
มากกว่า 40,000 บาท	11	2.9

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน (ร้อยละ 57.6) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 26) เมื่อพิจารณาสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 254 คน (ร้อยละ 66.1) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.7) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 136 คน (ร้อยละ 35.4) และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 170 คน (ร้อยละ 44.3)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงาน

ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการด้วยความพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการตอบสนองความต้องการการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มากน้อยเพียงใด	3.18	0.50	มาก
2	ท่านคิดว่าได้รับบริการ ตามลำดับก่อน – หลังอย่างเท่าเทียมกันทุกคน มากน้อยเพียงใด	3.23	0.48	มาก
3	ท่านคิดว่าได้รับบริการโดยมีมาตรฐานการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มากน้อยเพียงใด	3.25	0.56	มาก
รวม		3.22	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยเห็นว่า ได้รับบริการโดยมีมาตรฐานการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน ในระดับมากคือมีค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือ ได้รับบริการ ตามลำดับก่อน – หลังอย่างเท่าเทียมกันทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.23 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา สามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา มากน้อยเพียงใด	3.29	0.51	มากที่สุด
2	ท่านคิดว่าบริการมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจนมากน้อยเพียงใด	3.21	0.58	มาก
3	ท่านคิดว่าบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาราชการมากน้อยเพียงใด	3.17	0.56	มาก
รวม		3.23	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.23 โดยเห็นว่า ได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมาคือ การให้บริการมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.21 การให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง สามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการ
จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าการให้บริการมีความทั่วถึงมาก น้อยเพียงใด	3.30	0.52	มากที่สุด
2	ท่านคิดว่าการให้บริการมีอุปสรรคอำนวย ความสะดวกที่เพียงพอมากน้อยเพียงใด	3.31	0.61	มากที่สุด
3	ท่านคิดว่าการให้บริการมีสถานที่ให้บริการ พอเพียง มากน้อยเพียงใด	3.35	0.55	มากที่สุด
4	ท่านคิดว่าการให้บริการมีเจ้าหน้าที่ ให้บริการพอเพียง มากน้อยเพียงใด	3.29	0.55	มากที่สุด
รวม		3.31	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.31 โดยเห็นว่า การให้บริการมีสถานที่ให้บริการพอเพียง มากน้อย
เพียงใดในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ การให้บริการมีอุปสรรคอำนวยความ
สะดวกที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.31 การให้บริการมีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.30 การให้บริการมี
เจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้าน
งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผล
การวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการ
จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าการให้บริการได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเกิดความ ต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด	3.29	0.510	มากที่สุด
2	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องมากน้อย เพียงใด	3.21	0.584	มาก
3	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการแจ้งให้ทราบว่า จะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้มากน้อยเพียงใด	3.17	0.569	มาก
4	ท่านคิดว่าการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการ จนเสร็จถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักหรือเวลาเลิก งานมากน้อยเพียงใด	3.29	0.550	มากที่สุด
5	ท่านคิดว่าการให้บริการเสร็จสิ้นในครั้งเดียว โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อรับบริการใหม่ มากน้อยเพียงใด	3.28	0.509	มากที่สุด
รวม		3.25	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.25 โดยเห็นว่าการให้บริการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับ
ขั้นตอนเกิดความต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 3.29 การให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการ
จนเสร็จถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน มีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมาคือ การให้บริการเสร็จสิ้น
ในครั้งเดียวโดยไม่ต้องกลับมาติดต่อรับบริการใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.28 การให้บริการมีการ
ประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.21 การให้บริการมีการแจ้งให้ทราบว่า
จะให้หยุดบริการเมื่อใด มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.11

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการลดขั้นตอนการให้บริการอยู่เสมอ มากน้อยเพียงใด	3.16	0.684	มาก
2	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการลดระยะเวลาการให้บริการอยู่เสมอ มากน้อยเพียงใด	3.20	0.663	มาก
3	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอยู่เสมอ มากน้อยเพียงใด	3.15	0.634	มาก
4	ท่านคิดว่าการให้บริการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	3.10	0.684	มาก
5	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการให้บริการมากน้อยเพียงใด	3.08	0.753	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
6	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของการให้บริการอยู่เสมอมากน้อยเพียงใด	3.05	0.775	มาก
7	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงพอ	3.07	0.785	มาก
รวม		3.12	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.12 โดยเห็นว่าการให้บริการมีการลดระยะเวลาการให้บริการอยู่เสมอ ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมาคือ การให้บริการมีการลดขั้นตอนการให้บริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.16 การให้บริการมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.15 การให้บริการนำอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.10 การให้บริการมีการปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 การให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.07 การให้บริการมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของการให้บริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

2.6 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมสามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณสุขในภาพรวมทุกด้าน

n=384

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.22	0.52	มาก
2	ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	3.23	0.55	มาก
3	ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.31	0.56	มากที่สุด
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.25	0.54	มาก
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.12	0.71	มาก
	รวม	3.24	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณสุขในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.24 โดยเห็นว่าด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 3.31 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.25 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.22 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำนวน 4 งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และงานด้านการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสาธารณสุข สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในส่วนของงานด้าน
สาธารณสุข

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรค ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.19	0.520	มาก
2	ท่านคิดว่าการกำจัดขยะและป้องกันโรค ไข้เลือดออกอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.22	0.505	มาก
3	ท่านคิดว่าน้ำประปาที่ให้บริการถูกหลักอนามัยตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.18	0.617	มาก
4	ท่านคิดว่าการจัดเก็บขยะมูลฝอย ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.28	0.568	มาก
5	ท่านคิดว่าการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.16	0.629	มาก
6	ท่านคิดว่าการจัดสถานที่เล่นกีฬาและการออกกำลังกายตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.16	0.626	มาก
7	ท่านคิดว่าการจัดให้มีบริการ หรือ การแนะนำการดูแลสุขภาพอนามัย ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.21	0.621	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
8	ท่านคิดว่าการควบคุมการเลี้ยงสัตว์และ โรงฆ่าสัตว์ภายในชุมชนเพื่อป้องกัน โรคติดต่อและสร้างความปลอดภัยด้าน สุขภาพตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.16	0.669	มาก
	รวม	3.19	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.19 โดยเห็นว่า การจัดเก็บขยะมูลฝอย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.28 งานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ รองลงมา คือ การกำจัดขุขี้และป้องกันโรคไข้เลือดออกอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.22 การจัดให้มีบริการ หรือ การแนะนำการดูแลสุขภาพอนามัยตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ย 3.21 การรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ย 3.19 น้ำประปาที่ให้บริการ ถูกหลักอนามัยตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ย 3.18 การป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต มีค่าเฉลี่ย 3.16 การจัดสถานที่เล่นกีฬาและการออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 3.16 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์และ โรงฆ่าสัตว์ภายในชุมชนเพื่อป้องกัน โรคติดต่อและสร้างความปลอดภัยด้านสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

3.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสวัสดิการสังคม สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในส่วนของงานด้าน
สวัสดิการสังคม

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าการจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.40	0.601	มากที่สุด
2	ท่านคิดว่าการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการสงเคราะห์ ช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้นตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.33	0.562	มากที่สุด
3	ท่านคิดว่าการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดูแลสุขภาพของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.34	0.579	มากที่สุด
	รวม	3.36	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่องานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.36 โดยเห็นว่า การจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิต

ของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 3.40 งานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รองลงมา คือ การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดูแลสุขภาพของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.34 การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการสงเคราะห์ช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

3.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการส่งเสริมอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการส่งเสริมอาชีพ สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการส่งเสริมอาชีพ

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มอาชีพตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.24	0.675	มาก
2	ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมเพื่ออบรม หรือ ส่งเสริมการประกอบอาชีพตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.22	0.618	มาก
3	ท่านคิดว่าการสนับสนุนงบประมาณเป็นทุนให้กลุ่มอาชีพ หรือ นำไปเป็นทุนในการประกอบอาชีพตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.03	0.718	มาก
รวม		3.16	0.67	มาก

n=384

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่องานด้านการส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.16 โดยเห็นว่า การส่งเสริม สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มอาชีพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.24 งานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่ออบรม หรือ ส่งเสริมการประกอบอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.22 การสนับสนุนงบประมาณเป็นทุนให้กลุ่มอาชีพ หรือ นำไปเป็นทุนในการประกอบอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ

3.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการศึกษา สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในส่วนของงานด้านการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ท่านคิดว่าคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้มาตรฐานตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.38	0.636	มากที่สุด
2	ท่านคิดว่าการจัดโครงการหรือกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.43	0.614	มากที่สุด
3	ท่านคิดว่าการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.38	0.618	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

n=384

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
4	ท่านคิดว่าการดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด	3.32	0.595	มากที่สุด
5	ท่านคิดว่าการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้กับเด็กและเยาวชนตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	3.32	0.605	มากที่สุด
รวม		3.37	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยเห็นว่า การจัดโครงการหรือกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 3.43 งานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.38 การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ย 3.38 การดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษาให้กับเด็ก และเยาวชน มีค่าเฉลี่ย 3.32 การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้กับเด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

3.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมของงานทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมของงานทุกด้าน สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมของ
งานทุกด้าน

n=384

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	งานด้านสาธารณสุข	3.19	0.59	มาก
2	งานด้านสวัสดิการสังคม	3.36	0.58	มากที่สุด
3	งานด้านการส่งเสริมอาชีพ	3.16	0.67	มาก
4	งานด้านการศึกษา	3.32	0.60	มากที่สุด
	รวม	3.27	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการ
สาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยเห็นว่าประสิทธิผล
ในการให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ใน
ระดับ มากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.32 งานด้าน
สาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 3.19 งานด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

4.1 ทดสอบสมมติฐานที่ 1

การทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการ
สาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการ
ให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้าน
มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80

(H₀) ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการ
จัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้าน
การให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุก
ด้าน มีประสิทธิผลน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 ($\mu \leq 80$)

(H₁) ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 ($\mu > 80$) ซึ่งการที่จะปฏิเสธ H₀ จะต้องเข้าเงื่อนไข 2 ประการคือ

1) sig. (2-tailed) < 0.05 และ

2

2) t > 0

โดยผู้วิจัยจะทดสอบสมมติฐานแยกรายด้าน และทดสอบสมมติฐานรวมทุกด้าน เพื่อหาว่า การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 หรือไม่ โดยแยกรายละเอียดตามตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std. Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ด้านการ ให้บริการอย่าง เสมอภาค	384	3.22	0.52	0.03	121.015	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed) < 0.05) และค่าของ t เท่ากับ 121.015 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H₀ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H₁ ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

จัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	384	3.23	0.55	0.03	112.881	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาเมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 112.881 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	384	3.31	0.56	0.03	113.095	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 113.095 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตามแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	384	3.25	0.54	0.03	115.636	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 115.636 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	384	3.12	0.71	0.04	86.683	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 การจัดบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 86.683 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน การจัดบริการสาธารณะ ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะทุกด้าน

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะทุกด้าน	384	3.24	0.57	0.03	97.798	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 97.798 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

4.2 ทดสอบสมมติฐานที่ 2

การทดสอบสมมติฐาน ระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และ งานด้านการศึกษา ทุกงาน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 โดยการใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการวิจัย แยกรายด้านตามงานที่ได้ศึกษา ไว้ดังนี้

(H_0) ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และ งานด้านการศึกษา ทุกงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 ($\mu \leq 80$)

(H_1) ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และ งานด้านการศึกษา ทุกงาน มากกว่าร้อยละ 80 ($\mu > 80$) ซึ่งการที่จะปฏิเสธ H_0 จะต้องเข้าเงื่อนไข 2 ประการคือ

1) sig. (2-tailed) < 0.05 และ

2

2) $t > 0$

โดยผู้วิจัยจะทดสอบสมมติฐานแยกรายด้าน และทดสอบสมมติฐานรวมทุกงาน เพื่อหาว่า ระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ แต่ละงานมีมากกว่าร้อยละ 80 หรือไม่ โดยแยกรายละเอียดตามตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน ระดับประสิทธิผลในการ
จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสาธารณสุข

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
งานด้าน สาธารณสุข	384	3.19	0.59	0.030	104.644	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสาธารณสุข เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 104.644 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานด้านสาธารณสุข มากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการจัด
บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสวัสดิการสังคม

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
งานด้าน สวัสดิการ สังคม	384	3.36	0.58	0.030	111.704	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสวัสดิการสังคม เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 111.704 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานด้านสวัสดิการสังคม มากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านส่งเสริมอาชีพ

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
งานด้าน ส่งเสริม อาชีพ	384	3.16	0.67	0.034	91.533	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านส่งเสริมอาชีพ เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 91.533 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานด้านการส่งเสริมอาชีพ มากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการ
จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการศึกษา

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
งานด้าน การศึกษา	384	3.32	0.60	0.031	106.015	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการศึกษา เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 106.015 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานด้านการศึกษา มากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในการ
จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงาน

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ด้านงาน ส่งเสริม คุณภาพชีวิต ทุกงาน	384	3.27	0.60	0.03	104.049	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมของงานทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig.(1-tailed)<0.05) และค่าของ t เท่ากับ 104.049 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงาน มากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้กับประชาชน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และ นับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นที่ตอบตรงกัน มาตั้งเคราะห์ไว้ในประเด็นเดียวกัน ซึ่ง มีผู้ตอบแบบสอบถามใน ตอนที่ 4 จำนวน 47 คน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นเป็นประเด็นแยกรายด้านตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล

ความคิดเห็น	จำนวน (ความถี่)	คิดเป็น ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุข ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้แก่		
- ควรปราบปรามยาเสพติดในตำบลอย่างจริงจัง เนื่องจากยาเสพติดระบาดหนักมาก	2	4
- เยาวชนที่เข้าค่ายบำบัดยาเสพติด เข้าค่ายไปแล้วก็มาเสพยา อยากรให้อบต.เข้ามาดูแล	3	6
- รถบรรทุกขยะไม่ไปจัดเก็บขยะตามบ้าน	8	17
- น้ำประปาไม่ค่อยสะอาดให้แก้ไขด้วย	2	4
- อยากรให้ดูแลเรื่องโรงเลี้ยงไก่ ที่หมู่ 9 เพราะส่งกลิ่นเหม็น	4	8

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความคิดเห็น	จำนวน (ความถี่)	คิดเป็น ร้อยละ
งานด้านสวัสดิการสังคม ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้แก่		
- งบประมาณในการช่วยเหลือผู้ประสบวาทภัย ได้รับน้อยมากไม่เพียงพอ ซ่อมแซมบ้านเรือน	2	4
- การช่วยเหลือวาทภัยมีความล่าช้ามาก	3	6
ด้านการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้แก่		
- ไม่ค่อยมีโครงการฝึกอบรมอาชีพ ต้องการให้จัดอบรมอาชีพให้มากกว่า นี้จะได้มีรายได้	6	13
- อยากให้ปล่อยเงินกู้เศรษฐกิจชุมชนให้กลุ่มอาชีพให้มากกว่านี้	5	11
งานด้านการศึกษา ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้แก่		
- อยากให้มีกิจกรรมสำหรับเยาวชนให้มากกว่านี้	3	6
- อยากให้สนับสนุนอุปกรณ์ออกกำลังกายในหมู่บ้าน	5	11
- ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางคนพูดกับผู้ปกครองไม่สุภาพอยากให้แจ้ง เตือนด้วย	3	6
รวม	47	100

จากตารางที่ 4.24 กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 47 คน โดยได้วิเคราะห์
เนื้อหาแล้ว นำมาสรุปตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ได้ดังนี้

1) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา จากข้อมูลที่ได้สังเคราะห์ออกมาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงยังมีการให้บริการที่ล่าช้าในหลาย ๆ เรื่อง และยังไม่มีการแก้ไขปัญหา
ปรับปรุง หรือพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นได้แก่ การช่วยเหลือวาทภัยมีความล่าช้ามาก
(ร้อยละ 6)

2) การให้บริการอย่างพอเพียง จากข้อมูลที่ได้สังเคราะห์ออกมาพบว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ยังจัดโครงการ กิจกรรม ให้ประชาชนที่รับบริการยังไม่ทั่วถึง
อุปกรณ์ สถานที่ยังมีไม่เพียงพอ และยังไม่มีการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง หรือพัฒนาการจัดบริการ
สาธารณะให้ดียิ่งขึ้นได้แก่ ไม่ค่อยมีโครงการฝึกอบรมอาชีพ ต้องการให้จัดอบรมอาชีพให้
มากกว่านี้ (ร้อยละ 13)อยากให้มีสนับสนุนอุปกรณ์ออกกำลังกายในหมู่บ้าน (ร้อยละ 11)

อยากให้ปล่อยเงินกู้เศรษฐกิจชุมชนให้กลุ่มอาชีพให้มากกว่านี้ (ร้อยละ 11) อยากให้มีกิจกรรมสำหรับเยาวชนให้มากกว่านี้ (ร้อยละ 6) งบประมาณในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้รับน้อยมากไม่เพียงพอซ่อมแซมบ้านเรือน ให้เพิ่มงบประมาณให้มากกว่านี้ (ร้อยละ 4) ไม่ค่อยมีโครงการเพื่อดูแลสุขภาพของ คนชรา และผู้พิการ อยากให้ จัดโครงการให้มากกว่านี้ (ร้อยละ 4) ตามลำดับ

3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลที่ได้สังเคราะห์ออกมาพบว่า องค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดง ไม่แจ้งให้ประชาชนทราบว่าจะมีการหยุด หรือให้บริการเมื่อใด และยังไม่มีการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง หรือพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ รถบรรทุกขยะไม่ไปจัดเก็บขยะตามบ้าน (ร้อยละ 17)

4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า จากข้อมูลที่ได้สังเคราะห์ออกมาพบว่า องค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดง ยังมีปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขปัญหา ปรับปรุง หรือพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ อยากให้ดูแลเรื่องโรงเลี้ยงไก่ ที่หมู่ 9 เพราะส่งกลิ่นเหม็น (ร้อยละ 8) เยาวชนที่เข้าค่ายบำบัดยาเสพติด เข้าค่ายไปแล้วก็มาเสพยา อยากให้ อบต.มาดูแล (ร้อยละ 6) ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางคนพูดกับผู้ปกครองไม่สุภาพอยากให้แจ้งเตือนด้วย (ร้อยละ 6) น้ำประปาไม่สะอาดให้แก้ไขด้วย (ร้อยละ 4) ควรปราบปรามยาเสพติดในตำบลอย่างจริงจัง เนื่องจากยาเสพติดระบาดหนักมาก (ร้อยละ 4) ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยไม่ทดลองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.2 เพื่อศึกษาการจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

1.1.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลการจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 การจัดการบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดการบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80

1.2.2 ระดับประสิทธิผลในการจัดการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการส่งเสริมอาชีพ และ งานด้านการศึกษา ทุกงาน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์จำนวน 9,192 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำนวน 384 คน

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างและปรับปรุงจากการประมวลแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเพื่อสอบถามข้อมูลและวัดระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยในการแจกแบบสอบถามจะใช้แบบสอบถามจำนวน 384 ชุดซึ่งรายละเอียดของแบบสอบถามมีจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบคำถามเพื่อวัดระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งแบ่งเป็นงาน 4 ด้านประกอบด้วย 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านสวัสดิการสังคม 3) งานด้านส่งเสริมอาชีพ 4) งานด้านการศึกษา โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบ มีลักษณะเป็นการประเมินความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดย เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบ มีลักษณะเป็นการประเมินความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทางการพัฒนา ปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล เป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open and question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

1.3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา กับอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่วิจัย จำนวน 3 คน ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง

ของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ปรากฏว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)=1 ทุกข้อคำถาม แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา และได้หาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษาคือตัวแทนประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 คน ปรากฏผลว่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามมีค่า Cronbach'S Alpha 0.997 แสดงว่าข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมด 41 ข้อ มีความเชื่อถือได้

1.3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยลงพื้นที่ในตำบลวังแดง เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ด้วยตนเอง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลเป็นเวลา 20 วัน เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 20 กรกฎาคม 2558 ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืนจำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลเชิงปริมาณ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ One Sample t-test ส่วนที่สองการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในแบบสอบถามตอนที่ 4 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และการแจกแจงความถี่ จากความเห็นของประชาชนที่แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การจัดบริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผล โดยสรุปเป็นประเด็นแยกรายด้านตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

1.4 สรุปผลการวิจัย

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน (ร้อยละ 57.6) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 26) เมื่อพิจารณาสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 254 คน (ร้อยละ 66.1) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.7) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 136 คน (ร้อยละ 35.4) และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 170 คน (ร้อยละ 44.3)

1.4.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.24 โดยเห็นว่าด้านการให้บริการอย่างพอเพียงในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.31 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.25 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.22 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

1.4.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่าระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยเห็นว่าประสิทธิผลการบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานด้านสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.32 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 3.19 งานด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

1.4.4 การทดสอบสมมติฐาน

1) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ทุกงาน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

2.1 ผลการวิจัยการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ จากผลการวิจัย พบว่า การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.24) และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ของ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millett) (Millett, 1954, p. 397) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการ เป็นอย่างมาก

การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะในภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยังเกิดจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ตั้งงบประมาณ เพื่อใช้ในการจัดบริการสาธารณะ ในปีงบประมาณ 2558 ไว้จำนวน 11,521,540 บาท ซึ่งเป็นงบประมาณที่มากพอในการจัด โครงการ กิจกรรม ต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจากผลการวิจัยยังพบว่า การใช้งบประมาณในการจัด โครงการ กิจกรรม ต่างๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จัดบริการสาธารณะเกิดความสำเร็จ ตามแนวทางอัสวีชัยที่เน้นสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะของ จอห์น ดี มิลเล็ต ใน 6 มิติคือ ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนความสามารถในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง ความต่อเนื่องในการให้บริการ ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะในภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของผู้วิจัยท่านอื่น ดังนี้

สอดคล้องกับผลงานวิจัย ของปรานทิพย์ คงสมปราชญ์ (2552) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรีในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองสระบุรี มีการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลเมืองสระบุรี จัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะของจอห์น ดี มิลเล็ต

ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการในการจัดบริการสาธารณสุข เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรวรรณ พัทนะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเนื่องจาก มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการด้วยความพอเพียง และด้วยความต่อเนื่องของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน จัดบริการสาธารณสุขตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณสุขของ จอห์น ดี มิลเล็ท ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการในการจัดบริการสาธารณสุข เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

2.2 ผลการวิจัยประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.27 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีการสนับสนุน ส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับงานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการส่งเสริมอาชีพ เป็นอย่างมาก โดยจากผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ได้สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการ โครงการกิจกรรมและการพัฒนางานด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียง มีการสนับสนุนให้มีการดำเนินโครงการ กิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีการจัดโครงการ กิจกรรมได้อย่างตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้การจัดบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จัดบริการสาธารณสุขตามแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 397) คือ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประกอบกับประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ยังเกิดจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ดำเนินการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณในการจัดบริการสาธารณสุข การจัดสรรอัตราบุคลากรในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ การสนับสนุนให้มีการจัดโครงการ กิจกรรมตามความต้องการของประชาชน การปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ การปรับปรุงอาคารสถานที่ การปรับปรุง

ถึงอำนวยความสะดวก เป็นต้น ให้สามารถตอบสนองความของประชาชน ซึ่งผลสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นนี้ เกิดจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จัดบริการสาธารณะได้อย่างครบถ้วนตามองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะตามแนวคิดของ วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และ กุเธรี เอส เบิร์คเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead, 1977, p. 988 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2555, น. 255) คือ การสนับสนุนปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย และอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก การสนับสนุนกิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร การพิจารณาถึงผลผลิต (output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ผลกระทบ (impacts) ต่อบริการที่ได้รับ

ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงานมีประสิทธิผลมากกว่า ร้อยละ 80 ยังแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล วังแดง เป็นองค์การที่จัดบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในสังคม ตามแนวคิด ของไฟแลนเดอร์ และไฟโอเกล (Friedlander and Piokle, 1968, p. 293 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2555, น. 254) ที่เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพก็คือความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพ สินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความมากน้อยและความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความมีประสิทธิภาพไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย

ผลการวิจัยเมื่อเทียบผลการวิจัย ของ ปารีชาติ ชินวรรณโณ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แล้วพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลตำบลธรรมศาลา มีการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ และ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะของ จอห์น ดี มิลเล็ท เช่นเดียวกับกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

2.3 ผลการวิจัยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกด้าน มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิผลอยู่ในระดับที่สูงสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะในภาพรวม ที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.24) และ ระดับประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.27) เนื่องจากการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ยึดแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะ ของ จอห์น ดี มิลเล็ท (Millett, 1954, p. 397) ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นหลักในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ประกอบกับการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงานที่มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 เกิดจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การให้ความสำคัญต่อผลงานของการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากการบริหารจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มไปสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นหน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างผลงานการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองความคาดหวังให้แก่ประชาชนผู้รับบริการซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของผลงานการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งผลสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะที่เกิดขึ้น เป็นตัวชี้วัดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จัดบริการสาธารณะเกิดความสำเร็จเป็นไปตามแนวคิดการประเมินผลสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะ ของ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2555, น. 260) ที่ได้กล่าวไว้คือ ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่กำหนดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้คือ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้นซึ่งแนวคิดการประเมินผลสำเร็จในการให้บริการสาธารณะจากผลงานที่เกิดขึ้น ยังได้รับการสนับสนุนจาก แอนเลน คอรี โรเซ็น (Ellen

Dore Roen, 1993, p. 89 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2555, น. 255) ที่เห็นว่าการประเมินความสำเร็จ หรือ ประสิทธิภาพจะต้องให้ความสำคัญต่อการระบุผลงานที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น

การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงานที่มีประสิทธิผลมากกว่าร้อยละ 80 ยังเกิดจากความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ที่มีโครงสร้างส่วนราชการ คือ ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่วนสวัสดิการสังคม เป็นส่วนราชการหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ชัดเจน ทำให้การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีความพร้อมซึ่งกันไปตามหลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) ตามแนวคิดของ วุฒิสาร ตันไชย (2544, น. 10-13) ซึ่งเห็นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตาม ไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเรื่องการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะโดยแบ่งข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

3.1.1 แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ การให้บริการโดยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จึงควรมอบหมายนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ การปฏิบัติงานควรดำเนินการเชิงรุกโดยมีการออกหน่วยบริการนอกพื้นที่ตั้งสำนักงานเพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน รวมทั้งควรมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกกระบวนการที่ให้บริการประชาชน มีการจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนให้ครบทุกกระบวนการที่ให้บริการประชาชน เพื่อให้การให้บริการประชาชนมี

มาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน การให้บริการประชาชนมีความเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับทราบว่าประชาชนทุกคนมีความเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันในการเข้ารับบริการสาธารณะ การปฏิบัติงานควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ เน้นดำเนินการเชิงรุกในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการต่างๆ ของผู้ด้อยโอกาส ว่ามี วิธีการ ขั้นตอน มาตรฐานในการให้บริการอย่างไรบ้าง เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจสิทธิสวัสดิการของตนเอง และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันภายใต้ระเบียบและข้อกำหนดของกฎหมายเดียวกัน

3.1.2 แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาราชการมีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งมีย่านเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ควรกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลาราชการ และควรมีการนำผลการปฏิบัติงาน ออกงาน ไปประกอบการพิจารณาผลงาน การพิจารณาเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการให้บริการที่ตรงต่อเวลารวมทั้งควรมีการคัดเลือกบุคคลที่มาทำงานตรงต่อเวลา แล้วประกาศยกย่อง ชมเชย เพื่อสร้างแบบอย่างให้ทุกคนถือปฏิบัติตาม เป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานที่ตรงต่อเวลา

3.1.3 แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จากผลการวิจัย พบว่าด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งมีย่านเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการด้วยความพอเพียง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จึงควรดำเนินการเชิงรุกโดยเพิ่มอัตราตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเหมาะสมกับจำนวนประชาชนผู้รับบริการ โดยอาจมีการมอบหมายงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มารับผิดชอบงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพิ่มเติม เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชนอย่างพอเพียง นอกจากนี้ควรนำระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้บริการประชาชน เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ซึ่งจะทำให้บริการจากประชาชนได้ในจำนวนมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ทดแทนจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่มีไม่พอเพียงกับจำนวนประชาชนผู้รับบริการ

3.1.4 แนวทางในการปรับปรุง พัฒนา ให้การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การให้บริการมีการแจ้งให้ทราบว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดมีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการด้วยความต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จึงควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบว่าจะมีการให้บริการ หรือหยุดให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเมื่อใดบ้าง ควรดำเนินการตั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการติดตั้งเสียงตามสายสำหรับใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทุกหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใด มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ รวมทั้งมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบว่าสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ช่วงเวลาใดบ้าง ซึ่งจะทำให้การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

3.1.5 แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการวิจัย พบว่าด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.12 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการจัดบริการสาธารณะตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะในทุกด้าน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรดำเนินการเชิงรุกโดย นำเทคโนโลยีมาให้บริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้น เช่น การนำรูปแบบการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือศูนย์บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) มาใช้ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดเอกสารในการติดต่อราชการ มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อนำผลที่ได้ศึกษามาเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการ การออกหน่วยบริการนอกพื้นที่ตั้งสำนักงานเพื่อสอบถามความต้องการของประชาชนต่อบริการที่ได้รับเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ การปรับปรุงอาคารและสถานที่ในการให้บริการ ควรมีการจัดกิจกรรม 5ส. อย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดทำโครงการ หรือกิจกรรม ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้งานที่ดำเนินการอยู่มีการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดความก้าวหน้าในการให้บริการในระยะยาว ควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์การปรับปรุงการให้บริการประชาชน ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

3.1.6 แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสาธารณสุข จากผลการวิจัย พบว่า งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การควบคุมการเลี้ยงสัตว์และ

โรงฆ่าสัตว์ภายในชุมชนเพื่อป้องกันโรคติดต่อและสร้างความปลอดภัยด้านสุขภาพ ระดับประสิทธิผลของงานทั้ง 3 เรื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่ง มีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดในงานด้านสาธารณสุข ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรดำเนินการเชิงรุก โดยกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำรถขยะให้จัดเก็บขยะอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ควรสำรวจความคิดเห็นประชาชนว่ารถบรรทุกขยะที่ออกจัดเก็บขยะมีเพียงพอกับปริมาณขยะที่ประชาชนทิ้งหรือไม่ หากมีรถบรรทุกขยะไม่เพียงพอควรจัดซื้อรถบรรทุกขยะเพิ่ม เพื่อให้การจัดเก็บขยะเป็นไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ควรส่งเจ้าหน้าที่ไปติดตามดูแล ผู้ผ่านการบำบัดอย่างต่อเนื่อง มิให้กลับไปเสพเสพติดซ้ำ ควรดำเนินการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการกับผู้ขายเสพติดอย่างจริงจัง การควบคุมการเลี้ยงสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ภายในชุมชนเพื่อป้องกันโรคติดต่อและสร้างความปลอดภัยด้านสุขภาพ ควรดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ออกตรวจสถานที่เลี้ยงสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ในชุมชน และให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ หรือประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันโรคติดต่อสำหรับแนวทางในสร้างความปลอดภัยด้านสุขภาพ ควรมีการส่งเสริมการดูแลด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน โดยควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านสาธารณสุข เพื่อให้สามารถดำเนินการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ หรือประชาชน ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งควรประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆเช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น เพื่อดำเนินการให้ความรู้ในเรื่องการเลี้ยงสัตว์ และโรงฆ่าสัตว์ภายในชุมชน ให้ถูกหลักอนามัยการประชาสัมพันธ์การควบคุมโรคติดต่อ การแนะนำวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคติดต่อ รวมทั้งควรเน้นย้ำให้ผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้ปฏิบัติงานตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้งานด้านสาธารณสุขมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3.1.7 แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านสวัสดิการสังคม จากผลการวิจัย งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ การจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการสงเคราะห์ ช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนของบุคคลได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่ง มีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดในส่วนของงานด้านสวัสดิการสังคม ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ได้จัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการสงเคราะห์ช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนให้มากยิ่งขึ้น ควรตั้งงบประมาณในการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเน้นย้ำให้ผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้

ปฏิบัติงานตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้งานด้านสวัสดิการสังคมมีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

3.1.8 แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการส่งเสริมอาชีพ จากผลการวิจัย งานด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่ง มีค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลน้อยกว่างานทุกด้าน ดังนั้น องค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสร้างอาชีพอย่างเหมาะสมให้มากยิ่งขึ้น ควรมีการจัดกิจกรรม โครงการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเน้นการจัดตั้งกลุ่มเพื่อให้เกิดความยั่งยืนสมาชิกในกลุ่มได้ช่วยเหลือกันมีการบริหารงานกันเองก่อให้เกิดรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน รวมทั้งเพิ่มงบประมาณในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีในการให้การสนับสนุน โครงการ หรือกิจกรรมของกลุ่มอาชีพ เพื่อให้กลุ่มอาชีพนำไปเป็นทุนในการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติและผลดีของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจพอเพียง ควรมีการจัดกิจกรรมหรือการจัดทำแปลงสาธิตหรือการยกตัวอย่างบุคคลที่ใช้เศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตให้ประชาชนมีรายได้จากการประกอบอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งควรเน้นย้ำให้ผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้ปฏิบัติงานตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้งานด้านการส่งเสริมอาชีพมีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

3.1.9 แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในส่วนของงานด้านการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า งานด้านการศึกษาได้แก่ การดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษาให้กับเด็ก และเยาวชนมีค่าเฉลี่ย 3.32 และ การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้กับเด็ก มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่ง มีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดในงานด้านการศึกษา ดังนั้น องค์กรการบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรส่งเสริม สนับสนุนให้มีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษาให้เด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรเพิ่มงบประมาณในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้กับเด็ก เยาวชนให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการสำรวจความคิดเห็นของเด็ก และเยาวชนว่า โครงการ กิจกรรม และงบประมาณ ที่ดำเนินการตอบสนองความต้องการของเด็กและเยาวชนหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาสอบถามเป็นข้อมูลในการตั้งงบประมาณในการดำเนินโครงการ กิจกรรมของเด็กและเยาวชนให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรเน้นย้ำให้ผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้ปฏิบัติงานตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้งานด้านศึกษามีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

3.1.10 แนวทางเสริมสร้างประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะให้การจัดบริการ สาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้เกิดประสิทธิผลที่สูงขึ้น จากผลการวิจัย พบว่า การ จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะทุกด้าน มี ประสิทธิภาพมากกว่าร้อยละ 80 และ การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกงาน มีประสิทธิภาพมากกว่าร้อยละ 80 ดังนั้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี จัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นมากกว่า ร้อยละ 80 โดยกำหนดเป้าหมายระดับประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นไว้ที่ร้อยละ 90 เป็นต้นไป องค์การ บริหารส่วนตำบลวังแดง ควรนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

1) นำแนวคิดการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

(1) มิติด้านประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรจัดทำคำ รับรองการปฏิบัติราชการของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น ให้มีการกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัด ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค การ ให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างพอเพียง การให้บริการประชาชนอย่าง ต่อเนื่อง การให้บริการประชาชนอย่างก้าวหน้าเมื่อได้ค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติ ราชการที่กำหนดขึ้นแล้ว กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหาร ส่วนตำบลวังแดง เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในระยะยาว

(2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ควรจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น ในการกำหนดเป้าหมายและ ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การอำนวยความสะดวก ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน การดำเนินโครงการสำคัญหรือ โครงการเร่งด่วน การนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เมื่อได้ค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ กำหนดขึ้นแล้ว กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนตำบล วังแดง เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในระยะยาว

(3) มิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วน ตำบลวังแดง ควรจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น ในการ กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มาตรฐาน เกี่ยวกับการลดระยะเวลาการให้บริการ มาตรฐานเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการให้บริการ การมอบอำนาจ สู่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากที่สุด การดำเนินการให้ได้ผลงานที่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การ ดำเนินการได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง การนำรูปแบบการให้บริการแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว

(One Stop Services) มาใช้ การให้บริการประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ การให้บริการประชาชนผ่านทาง COUNTER SERVICES เมื่อได้กำหนดค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่กำหนดขึ้นแล้ว กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริการส่วนตำบลวังแดง เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในระยะยาว

(4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร องค์กรบริหารส่วนตำบลวังแดงควรจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น ในการกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร ได้แก่ การนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติจริง การยกเลิกกฎระเบียบที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนาหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากร โดยอบรมให้ความรู้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการด้วยใจ (Service Mind) การศึกษาดูงานหน่วยงานที่ดีเด่น หรือเป็นต้นแบบด้านการให้บริการ การอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงาน เมื่อได้กำหนดค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่กำหนดขึ้นแล้ว กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริการส่วนตำบลวังแดง เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในระยะยาว

เมื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดครบทั้ง 4 มิติ และ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นได้ลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการแล้ว ผู้บริหารควรมีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ว่าปฏิบัติงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการครบถ้วนหรือไม่ นำผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไปพิจารณาในเรื่องการบริหารงานทรัพยากรบุคคล การบริหารงบประมาณ การบริหารผลงาน การบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น ตั้งใจปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล เกิดประโยชน์กับประชาชนผู้รับบริการ การจัดบริการสาธารณะก็จะเกิดประสิทธิผลสูงยิ่งขึ้น สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการสาธารณะให้ผลดี เกิดความต่อเนื่อง ตลอดไป

2) นำแนวคิดระบบบริหารคุณภาพ TQM (Total Quality Management) มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

(1) การวางแผนคุณภาพ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังแดงควรมีการสำรวจความคิดเห็นประชาชนต่อกระบวนการ โครงสร้างการทำงาน หรือมาตรฐานการให้บริการต่างๆ แล้วนำความต้องการของประชาชนมาจัดประชุมระดมสมองร่วมกันของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อวางแผนในการปรับปรุง กระบวนการ โครงสร้างการทำงาน หรือมาตรฐานการให้บริการให้เป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ เมื่อได้วางแผนในการปรับปรุงคุณภาพแล้ว มีการมอบหมายงานผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ในการปรับปรุง กระบวนการ โครงสร้างการทำงาน หรือ

มาตรฐานการให้บริการต่างๆ โดยให้จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ โครงสร้างการทำงาน หรือมาตรฐานในการให้บริการ พร้อมกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแผนที่จะดำเนินการ มีการกำหนดค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการว่าจะปรับปรุงคุณภาพในเรื่องอะไรบ้าง แล้วดำเนินการประกาศเจตนารมณ์ และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการ โครงสร้างการทำงาน หรือมาตรฐานการให้บริการ

(2) การควบคุมคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงสุด ควรมีการติดตาม ตรวจสอบ ส่งเสริมการทำงานของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นให้ทำงานให้บรรลุค่าเป้าหมาย และตามตัวชี้วัด มีการจัดทำระบบการวัดหรือการประเมินผล การจัดทำมาตรฐานของตัววัดผลงานหรือมาตรฐานของสมรรถนะ (standards of performance) มีการวัดหรือประเมินผลงานหรือสมรรถนะที่เกิดขึ้นจริง (actual of performance) แล้วเปรียบเทียบกับมาตรฐานของสมรรถนะ (standards of performance) หากดำเนินการไปพบว่ามีปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการควรจัดประชุมระดมสมองผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น เพื่อสาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพ เพื่อหาแนวทางกำจัดปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

(3) การปรับปรุงคุณภาพ ผู้บริหาร ดำเนินการติดตาม ประเมินผลตามค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอเป็นระยะๆ โดยสำรวจความคิดเห็นประชาชน ต่อกระบวนการ โครงสร้างการทำงาน หรือมาตรฐานการให้บริการต่างๆ ที่ได้ปรับปรุงคุณภาพไปว่าสามารถตอบสนองความต้องการประชาชน มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้นหรือไม่ หากกระบวนการ โครงสร้างการทำงาน หรือมาตรฐานการให้บริการต่างๆ ยังไม่มีประสิทธิผลที่สูงขึ้น ควรวางแผนเพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการใหม่ เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตบรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัด เกิดประสิทธิผลที่สูงขึ้นตามมา

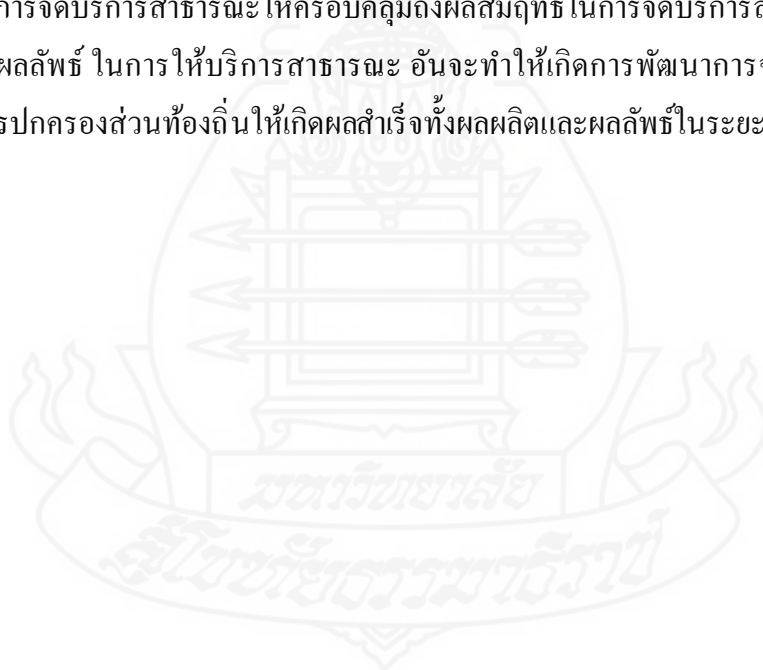
3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ควรมีการศึกษาวิจัย ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดอุดรดิตถ์ หรือในพื้นที่อื่นๆ ที่มีสภาพพื้นที่ ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ ว่าการจัดบริการสาธารณะแต่ละพื้นที่มีมาตรฐานเดียวกันหรือไม่ แล้วนำนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตในพื้นที่ ที่มีสภาพพื้นที่ใกล้เคียงกันให้มีมาตรฐานเดียวกัน ทุกององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิผล มีมาตรฐานเช่นเดียวกัน ตลอดจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมตามสภาพพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 การทำวิจัยการประเมินผลโครงการ ควรมีการศึกษาวิจัยว่า โครงการที่เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เกิดประสิทธิผลเพียงใด เพื่อนำข้อมูลในการติดตามประเมินผลโครงการ ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานโครงการให้เกิดประสิทธิผล

3.2.3 การทำวิจัยการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมภารกิจงาน คณะกรรมการกระจายอำนาจ ได้กำหนดภารกิจงานการจัดบริการสาธารณะไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจงาน ทั้ง 6 ด้าน เกิดประสิทธิผล ควรทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลของภารกิจงานทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.2.4 การทำวิจัยในเรื่องของผลสัมฤทธิ์ ในการจัดบริการสาธารณะ ควรมีการศึกษาวิจัยการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมถึงผลสัมฤทธิ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อวัดผลผลิต และผลลัพธ์ ในการให้บริการสาธารณะ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดผลสำเร็จทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ในระยะยาว



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ. (2549). *หลักสูตรพนักงานเจ้าหน้าที่ในการสงเคราะห์เด็กและ
คุ้มครองสวัสดิการเด็ก*. เอกสารประกอบการอบรม ปทุมธานี (อัครา).
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2541). *ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้างาน คิวซีเซอร์เคิล (QC Circle)*.
กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.
- กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. (2557). การจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ
บริหารท้องถิ่น* (หน่วยที่ 3 หน้า 3-6). นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม. (2541). *การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : กรณี
ศึกษาสำนักงานเขตจตุจักร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- โกวิท พวงงาม. (2549). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คำนวน เล่าไพบุลย์กิจเจริญ. (2555). *ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอ
พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี (งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*.
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จตุรงค์ พานิชชานุกรณ์. (2556). *ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
(งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย. (2547). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. วารสารการจัดการสมัยใหม่*.
นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2 (7), 137-139.
- เฉียบ ไทยยิ่ง. (2539). *ประสิทธิผลองค์การระบบเปิด : กรณีศึกษาการบริหารของคณะผู้บริหาร
ระดับอธิการบดีและรองอธิการบดี สถาบันราชภัฏ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนา
บริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- ชูศักดิ์ เสโโลห์. (2550). *ความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชูเกียรติ ศิริเทพประไพ. (2539). *ประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยแพทย์เคลื่อนที่โรงไฟฟ้าแม่เมาะ* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2552). *การพัฒนาองค์การสมัยใหม่. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ADM 906*. นครสวรรค์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.
- ถาวร สุวรรณไพฑูรย์. (2552). *การนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่ (Introduction to Modern Public Management)*. กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์แอนดิมิเดีย.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2539). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2549). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : แนวคิดใหม่ของการจัดการภาครัฐ*. นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2555). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 5 หน้า 225-262). นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์. (2555). *ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- นภาพร แสงหนุ่ม. (2544). *ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *กฎหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิทัศน์ รอดคล้าย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- บังอร ไชยศิริพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ปรางทิพย์ คงสมปราชญ์. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, สระแก้ว.
- ปรีชาดิ แซ่โล้ว. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการด้านบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- ปรีชาดิ ชินวรรณโณ. (2554). ประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลาอำเภอ เมือง จังหวัดนครปฐม (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- พลกฤต ชื่นจิตร. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล บ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2558, จาก <http://ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2542/A/114/48.PDF>
- ภัทรานิษฐ์ พงศ์สินชินภัทร. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระต๊อบ (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- มงคล วิภาตนาวัน. (2556). ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2557). แนวคิดและหลักการบริหารท้องถิ่น. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การบริหารท้องถิ่น* (หน่วยที่ 1 หน้า 1-36). นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และข้อวิพากษ์*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์ จำกัด.
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2555). รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการ ใน *ประมวล สาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 13 หน้า 326 - 327). นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณุช จันท. (2555). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรกับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- วรัญญา พุคำ. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารภาครัฐ. *รัฐศาสตร์สาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. 26 (2), 45-46.
- วัชระ เสริฐสมใจ. (2550). *ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอ สอน จังหวัดเชียงใหม่* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2554). แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารยุทธศาสตร์ของ หน่วยงานภาครัฐ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารยุทธศาสตร์* (หน่วยที่ 1 หน้า 1-53). นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2544). *การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรวรรณ พันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร* (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

- สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2547). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ชูควิชาเรียนด้วยตนเอง*
หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารกิจการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ:
 สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ*
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
 พัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2552). *นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร..
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (2541). *การปฏิรูประบบราชการ: ทางออกของการ*
แก้ปัญหาและฟันฝ่าวิกฤต. กรุงเทพฯ: บริษัทกราฟิฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง. (2558). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ. 2558-*
2562). อุดรดิตถ์: องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง.
- สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2554). *ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม*
(วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา
 ด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สุระชัย ชันชัยภูมิ. (2543). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล (วิทยานิพนธ์ปริญญา*
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัย
 ขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ใน*
การบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สาขาวิชา
 วิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุพจน์ ทราชแก้ว. (2545). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. พระนครศรีอยุธยา: เทียนวัฒนา.
- หหลวง ชูเพ็ง. (2551). *กระบวนการทัศน์ใหม่ของการบริหารจัดการท้องถิ่น*. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*
วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 1(4), 8-12.
- อดิสรากิตทอง. (2546). *ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์*
(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่า การอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต 'ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- อรทัย ก๊กผล. (2549). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2545). *วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ:ธรรมสารจำกัด.
- Feigenbaum, Armand V. (1991). *Total Quality Control*. 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Friedlander, F., & Pickle, H. (1968). Components of Effectiveness in Small Organizations, *Administrative Science Quarterly*. 13, 293.
- Georgopoulos, Basil S. & Tannenbaum, Arnold S. (1957). The Study of Organizational Effectiveness. *In American Sociology Review*. 22, 534.
- Hirschman, Albert O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty : Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Juran, J.M. and Gryna, Frank M. (1993). *Quality Planning and Analysis*. 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Kaplan, Robert S. and David P. Norton. (1996). *The Balanced Scorecard : Translation Strategy in to Action*. Massachusetts: The President and Fellows of Harvard College.
- Kano, Noriaki (1985). *TQC for Management. Lecturer's Handout Technological Promotion Association (Thai-Japan)*. 17-18 September 1985. Imperial Hotel. Bangkok.
- Lucy W.H., Dennis Gilbert, and G.Birkhead. (1977). Equity in Local Service Distribution. *Public Administration Review*. 37, 988.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Ozawa, Masayoshi. (1988). *Total Quality Control and Management*. Japan: Toyo Keizai Printing.
- Rosen, Ellen Doree. (1993). *Improving Public Sector : Productivity Concepts and Practice*. Newbury Park. SAGE Publications.
- Robbins P. Stephen. (1990). *Management Theory : Design and Applications*: Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.
- William, J. Redding (1970). *Managerial Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Book Company.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามประชาชน ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอ ตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนา งานจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น โดย จะนำผลจากการสำรวจข้อมูลตามแบบสอบถาม นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

(นายชาญชัย สุทระตั้ง)

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-mail :daggertau@gmail.com โทรศัพท์082-7733368

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี 2. 25 – 30 ปี
 3. 31 – 35 ปี 4. 36 – 40 ปี
 5. 41 – 45 ปี 6. มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. ม่าย/หย่าร้าง 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส.
 5. ปริญญาตรี 6. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม 2. พนักงานเอกชน
 3. รับจ้างทั่วไป 4. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
 5. รับราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัจจุบันท่านมีรายได้

1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 20,000 บาท
 3. 20,001 - 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
 5. มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

คำชี้แจงโปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียดและพิจารณาว่า งานบริการสาธารณะด้าน
ส่งเสริมคุณภาพชีวิตแต่ละด้านสามารถตอบสนองความต้องการให้กับท่านอยู่ในระดับใดแล้วเขียน
เครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	งานด้านสาธารณสุข				
1	ท่านคิดว่าการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรค ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่าการกำจัดขยะมูลฝอยและป้องกันโรค ไข้เลือดออกอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการ ของท่านมากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่าน้ำประปาที่ให้บริการถูกหลักอนามัย ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด				
4	ท่านคิดว่าการจัดเก็บขยะมูลฝอยตอบสนองความ ต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด				
5	ท่านคิดว่าการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด				
6	ท่านคิดว่าการจัดสถานที่เล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อย เพียงใด				
7	ท่านคิดว่าการจัดให้มีบริการ หรือ การแนะนำการ ดูแลสุขภาพสุขภาพอนามัยตอบสนองความต้องการ ของท่านมากน้อยเพียงใด				
8	ท่านคิดว่าการควบคุมการเลี้ยงสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ ภายในชุมชนเพื่อป้องกันโรคติดต่อและสร้างความ ปลอดภัยด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของ ท่านมากน้อยเพียงใด				

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	งานด้านสวัสดิการสังคม				
1	ท่านคิดว่าการจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่าการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการสงเคราะห์ ช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่าการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดูแลสุขภาพของบุคคล ได้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือ ผู้ประสบภัยจากธรรมชาติ ให้มีความเป็นอยู่ในตำบลที่ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
	งานด้านการส่งเสริมอาชีพ				
1	ท่านคิดว่าการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มอาชีพตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมเพื่ออบรม หรือ ส่งเสริมการประกอบอาชีพตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่าการสนับสนุนงบประมาณเป็นทุนให้กลุ่มอาชีพ หรือ นำไปเป็นทุนในการประกอบอาชีพ ตอบสนองความต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด				

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	งานด้านการศึกษา				
1	ท่านคิดว่าคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่าการจัดโครงการหรือกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่าการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
4	ท่านคิดว่าการดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการศึกษาให้กับเด็ก และเยาวชน ตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				
5	ท่านคิดว่ากระบวนงานงบประมาณในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้กับเด็ก และเยาวชนตอบสนองความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตามแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจงโปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียดและพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้กับท่านอยู่ในระดับใดแล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่าได้รับบริการ ตามลำดับก่อน – หลังอย่างเท่าเทียมกันทุกคน มากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่าได้รับบริการ โดยมีมาตรฐานการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน มากน้อยเพียงใด				
	ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา				
1	ท่านคิดว่าได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา มากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่าการให้บริการมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจนมากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่าการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาราชการมากน้อยเพียงใด				
	ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง				
1	ท่านคิดว่าการให้บริการมีความทั่วถึงมากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่าการให้บริการมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอมากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่าการให้บริการมีสถานที่ให้บริการพอเพียงมากน้อยเพียงใด				
4	ท่านคิดว่าการให้บริการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียงมากน้อยเพียงใด				

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1	ท่านคิดว่า การให้บริการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเกิดความต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการประชาสัมพันธ์แจ้ง ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการแจ้งให้ทราบว่า จะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้มากน้อยเพียงใด				
4	ท่านคิดว่า การให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จ ถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักหรือเวลาเลิกงานมากน้อยเพียงใด				
5	ท่านคิดว่า การให้บริการเสร็จสิ้นในครั้งเดียวโดยไม่ต้อง กลับมาติดต่อรับบริการใหม่ มากน้อยเพียงใด				
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการลดขั้นตอนการ ให้บริการอยู่เสมอ มากน้อยเพียงใด				
2	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการลดระยะเวลาการ ให้บริการอยู่เสมอ มากน้อยเพียงใด				
3	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการ ให้บริการอยู่เสมอ มากน้อยเพียงใด				
4	ท่านคิดว่า การให้บริการนำอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
5	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการปรับปรุงสถานที่ให้ สะดวกในการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
6	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาของการให้บริการอยู่เสมอ มากน้อยเพียงใด				
7	ท่านคิดว่า การให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงพอ				

ส่วนที่ 4 ท่านมีข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง พัฒนางานจัดบริการสาธารณะ
ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์
อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบ
แบบสอบถาม



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ



รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- ชื่อ – ชื่อสกุล** นายวีระ นิมเลียง
- วุฒิการศึกษา** ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น)
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ตำแหน่ง** ปลัด อบต.วังแดง (นักบริหารงานอบต. 8)
องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จังหวัดอุดรธานี
- ชื่อ – ชื่อสกุล** นางน้อยนุช เสือน้อย
- วุฒิการศึกษา** ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น)
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ตำแหน่ง** หัวหน้าสำนักปลัด อบต. (นักบริหารงานทั่วไป 6)
องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จังหวัดอุดรธานี
- ชื่อ – ชื่อสกุล** จำสิปดำรงจรินทร์ เชื้อเดช
- วุฒิการศึกษา** นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ตำแหน่ง** นิติกร 6 ว
องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จังหวัดอุดรธานี

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น



ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.997	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ2	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ3	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ4	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ5	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ6	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ7	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ8	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ9	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ10	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ11	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ12	132.90	334.852	.882	.998
ข้อ13	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ14	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ15	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ16	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ17	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ18	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ19	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ20	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ21	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ22	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ23	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ24	132.70	338.493	.882	.998

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ25	132.90	334.852	.882	.998
ข้อ26	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ27	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ28	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ29	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ30	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ31	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ32	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ33	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ34	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ35	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ36	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ37	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ38	132.80	337.821	.985	.997
ข้อ39	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ40	132.70	338.493	.882	.998
ข้อ41	132.80	337.821	.985	.997

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อ1	3	1	1	1.00	.000
ข้อ2	3	1	1	1.00	.000
ข้อ3	3	1	1	1.00	.000
ข้อ4	3	1	1	1.00	.000
ข้อ5	3	1	1	1.00	.000
ข้อ6	3	1	1	1.00	.000
ข้อ7	3	1	1	1.00	.000
ข้อ8	3	1	1	1.00	.000
ข้อ9	3	1	1	1.00	.000
ข้อ10	3	1	1	1.00	.000
ข้อ11	3	1	1	1.00	.000
ข้อ12	3	1	1	1.00	.000
ข้อ13	3	1	1	1.00	.000
ข้อ14	3	1	1	1.00	.000
ข้อ15	3	1	1	1.00	.000
ข้อ16	3	1	1	1.00	.000
ข้อ17	3	1	1	1.00	.000
ข้อ18	3	1	1	1.00	.000
ข้อ19	3	1	1	1.00	.000
ข้อ20	3	1	1	1.00	.000
ข้อ21	3	1	1	1.00	.000
ข้อ22	3	1	1	1.00	.000
ข้อ23	3	1	1	1.00	.000
ข้อ24	3	1	1	1.00	.000
ข้อ25	3	1	1	1.00	.000
ข้อ26	3	1	1	1.00	.000

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อ27	3	1	1	1.00	.000
ข้อ28	3	1	1	1.00	.000
ข้อ29	3	1	1	1.00	.000
ข้อ30	3	1	1	1.00	.000
ข้อ31	3	1	1	1.00	.000
ข้อ32	3	1	1	1.00	.000
ข้อ33	3	1	1	1.00	.000
ข้อ34	3	1	1	1.00	.000
ข้อ35	3	1	1	1.00	.000
ข้อ36	3	1	1	1.00	.000
ข้อ37	3	1	1	1.00	.000
ข้อ38	3	1	1	1.00	.000
ข้อ39	3	1	1	1.00	.000
ข้อ40	3	1	1	1.00	.000
ข้อ41	3	1	1	1.00	.000
Valid N (listwise)	3				

สรุปจากการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC: Index of item Objective Congruence) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนดให้ สอดคล้อง =1 ไม่แน่ใจ =0 ไม่สอดคล้อง =-1 ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ให้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถามโดยให้ค่า IOC =1 ทุกข้อ ดังนั้น จะได้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ในแบบสอบถามแต่ละข้อเท่ากับ 1

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ นายชาญชัย สุทธะตั้ง
วัน เดือน ปีเกิด 19 ธันวาคม 2525
สถานที่เกิด อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์
ประวัติการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอรอน จังหวัดอุตรดิตถ์
ตำแหน่ง บุคลากร 6ว

