

ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาล
ตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ชำนาญ บัวแดง

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบ
ระหว่าง เทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลห้วยฮิ้น อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร. พงษ์สนิท คุณนะลา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ดร.สมบัติ นพรัถ)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำให้ข้อคิดเห็น และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนสนับสนุนและเอาใจใส่แก่ผู้ศึกษาตลอดมา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ในระหว่างการศึกา รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลหงส์หิน เป็นอย่างสูง ที่อนุญาตให้ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระรวมทั้งประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหงส์หิน และ เขตพื้นที่เทศบาลเวียงลอ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ขอขอบคุณเพื่อนที่ได้สนับสนุนช่วยเหลือ เป็นกำลังใจในการดำเนินการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ คุณประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาครั้งนี้ขอมอบแต่ครอบครัว ครูอาจารย์ที่เคารพรักทุกท่าน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนสำคัญในการช่วยให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ชำนาญ บัวแดง

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	ชำนาญ บัวแดง
ที่ปรึกษา	ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะ ระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ และประชาชนเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล คือ ผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่นจากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น มากที่สุดคือด้านบริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รองลงมาคือ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

Title THE EFFICIENCY OF PUBLIC EDUCATION SERVICE OPERATIONS
EFFICIENCY COMPARISON BETWEEN MUNICIPALITIES AND
THETSABAN WIANGLOR SUBDISTRICT, THETSABAN HONGHIN
SUB-DISTRICT, CHUN DISTRICT, PHAYAO PROVINCE.

Author Chamnarn Buadang

Advisor Dr.Pongsanit Koonnala

Academic Paper Independent Study M.A.P. in Public Policy, University of Phayao,
2012

ABSTRACT

Freeform research for the purpose of this study compares the effectiveness of the public service operator. Satisfaction of citizens in public service, including problems and obstacles, the overall public service on among Thetsaban Wianglor Sub-district and Thetsaban Honghin Sub-district, Chun District, Phayao Province. Group examples is the people who have the right to appoint the county municipality citizens in Thetsaban Wianglor Sub-district, and people of Thetsaban Honghin Sub-district, Chun District, Phayao Province. The number 400 people tools to queries about the above. Apply data analysis based on the frequency value percent averages and standard deviation.

Study summary as follows, productivity and job factors that affect the operation of the Council's Executive has defined policies meet the needs of citizens, the satisfaction of the public service from local executives by policy comparison found that most of the respondent of Thetsaban Wianglor Sub-district and Honghin Sub-district, satisfaction with further public service policies, management of local public services are the most in education, religion and culture, second is the discussion and support, health and environment, and the public service, the service and community services, a suggestion is that should improve the public services providers, services and community services to meet the needs of citizens, more.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ.....	5
แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น.....	9
ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของชุมชน.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหาร ท้องถิ่น.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล.....	43
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่าง.....	45
ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	46
5 บทสรุป	48
สรุปผลการวิจัย	48
อภิปรายผลการวิจัย.....	53
ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	62
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	68

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	28
2	แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	28
3	แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	29
4	แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	30
5	แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล.....	31
6	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบล เวียงลอ.....	32
7	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบล หงส์หิน.....	33
8	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลเวียงลอ..	34
9	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลหงส์หิน....	36
10	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบล เวียงลอ.....	37
11	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบล หงส์หิน.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐานด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลเวียงลอ	39
13	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ของเทศบาลตำบล หงส์หิน.....	41
14	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น.....	42
15	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มี ผลต่องานของเทศบาล.....	43
16	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง ลำดับความสำคัญของโครงการ ที่ต้องการให้เทศบาลเน้นทุ่มงบประมาณเพื่อไปพัฒนาในเขตพื้นที่ เทศบาล.....	45

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 โดยมีคณะราษฎรรวมยึดอำนาจและเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีพระมหากษัตริย์ภายใต้รัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้มีการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ขึ้น กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ให้ความสำคัญ กับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยได้กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดไว้ในหมวด 9 รวม 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 สรุปได้ว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น ภายในกรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้มีการกำหนดไว้ในมาตรา 7 ให้มีการจัดตั้งท้องถิ่นที่มีสภาพอันสมควรขึ้นเป็นเทศบาล มีฐานะเป็นทบวงการเมือง เป็นนิติบุคคลมหาชน การจัดตั้งเทศบาลให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ระบุชื่อและเขตของเทศบาลที่ได้จัดตั้งขึ้นตามประเภทของเทศบาลที่แบ่งจากจำนวนประชากรความหนาแน่นโดยเฉลี่ยของจำนวนประชากรต่อพื้นที่และรายได้ของท้องถิ่น นั้น ๆ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

เทศบาลตำบล, เทศบาลเมือง และ เทศบาลนครประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งในทวีปยุโรป อเมริกา หรือเอเชีย (ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้) ล้วนให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

มากโดยมีการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นทั้งในเรื่องการบริการสาธารณะ การพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมและรัฐบาลได้จัดสรรรายได้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างเพียงพอต่อการจัดการตามภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ฝรั่งเศสได้จัดสรรงบประมาณส่วนท้องถิ่น 50 – 60% ของบราชการส่วนภูมิภาค สำหรับประเทศไทยกระแสการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นได้รับการตอบรับอย่างรวดเร็ว โดยผลักดันให้รัฐกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ดังเช่นการเกิดขึ้นของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 ที่ส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระมากยิ่งขึ้น การออกพระราชบัญญัติได้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยส่งผลให้ประชาชนได้มีโอกาสปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น และมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรที่มีอำนาจและหน้าที่ ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ.2542 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสประชาธิปไตยในสังคมที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา ผลการดำเนินงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ภายใต้การนำของนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ได้มีการวางแผน และกำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะ ตลอดจน จัดให้บริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตามที่ประชาชนคาดหวังได้เพียงใด เพื่อเป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสองแห่ง ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่ม

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนตำบลเวียงลอ และประชาชนตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางของ Taro Yamane (อ้างในตำรา วัฒนา, 2548: 114) โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2554 ถึง เมษายน 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผล หมายถึง นโยบายนั้นได้รับการสนองตามความต้องการของประชาชนได้ทั่วถึง

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยรัฐมอบหมายกิจการบางประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงเทศบาลเป็นผู้จัดการเอง บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการที่มีลักษณะเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่นเช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และบริการที่มีลักษณะเป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่การให้บริการที่เกี่ยวข้อง

กับชีวิตของคนในท้องถิ่นเช่น การฉาบปูนกึ่ง การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะ ในเขตท้องถิ่น เป็นต้น

นโยบายด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ หมายถึง งานบริการอันเกี่ยวกับการจัดการอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป การก่อสร้าง และการบูรณปฏิสังขรณ์ ซึ่งประกอบด้วย งานด้านถนน ทางระบายน้ำ ทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา ตลาด ระบบขนส่งมวลชน ที่พักรถโดยสาร สุขาสาธารณะ ระบบระบายน้ำเสีย สถานที่ออกกำลังกาย และสวนสาธารณะ เป็นต้น

นโยบายด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน หมายถึง งานบริการอันเกี่ยวข้องกับงานอำนวยความสะดวกในการติดต่อเทศบาล ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร งานประชาสัมพันธ์ งานเอกสาร และการให้บริการชำระภาษี เป็นต้น

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาล ตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน ที่ได้รับบริการสาธารณะพื้นฐาน ในด้านการมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานบริการสาธารณะ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา อันจะเป็นแนวทางการปรับปรุงระบบการบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

2. ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3. ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ปรับปรุงการศึกษา เพิ่มเติมแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ
2. แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น
3. ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของชุมชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
5. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

1. ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539) (อ้างใน การุณย์ คล้ายคลัง, 2550: 27) ได้พิจารณา นิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1.1 บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของ ฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนเป็นดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่น ดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะจัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุม ค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

1.2 บริการสาธารณะ จะต้องมิวัดดูประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามี ความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543: 3-5) ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการสาธารณะ ตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

รีน ชาพัส (Rene' Chapus) กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เก็สตัน เจเซ (Geston Je' ze) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการ สาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จีน เดอ โซโต (Jean de Soto) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็น สองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อ สอนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการ จัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศ วางไว้

2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วย เงื่อนไขสองประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติ บุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่

กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมตามข้อ 1. ต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2549) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation-State) อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ (ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนมีประชากรที่มีสัญชาติ เป็นสิ่งแสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบ และวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบทและเงื่อนไขทางนิเวศวิทยาพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรมและปัจจัยอื่นๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะ หรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่างๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสานหรือในเรื่องสถานภาพนิกคพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัดแต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด เป็นต้น

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมานั้น สิ่งปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่งการสันหนนาการ และอื่นๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษาราชการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้น มีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ดีเมื่อ รัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่างๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 – 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่างๆ เหล่านี้ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตนจึงค่อยๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่างๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่าระบบราชการ(Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนและสังคมมากขึ้นเรื่อยๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization)

รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลผลักดัน และความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สถานะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าตนเองสูญเสียอำนาจจึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าจะตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบคือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์การของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนา การทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติ แต่ละรัฐหรือแต่ละประเทศ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นกรณีสุดขั้วของความเป็นอิสระของท้องถิ่นหรือ อาจเป็นกรณียกเว้น คือ กรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาที่จุดกำเนิดหรือการก่อเกิดมาจาก 13 มลรัฐ ที่ประกาศเอกราชเป็นอิสระจากสหราชอาณาจักรหรืออังกฤษ แล้วเข้ามาทำความตกลงร่วมกันเป็นรูปแบบสหพันธรัฐ (Federation States) เพราะฉะนั้นอำนาจของรัฐบาลสหพันธรัฐหรือรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงวอชิงตันจึงถูกกำหนดโดยหน่วยการปกครองส่วนย่อยที่ต่อมา รู้จักกันในนามมลรัฐ โดยกำหนดว่ารัฐบาลกลางมีอำนาจรับผิดชอบเฉพาะการป้องกันประเทศ การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างการจัดระบบเงินตราและระบบภาษีหลัก ส่วนนอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับต่างๆ มีอิสระทำได้ทั้งสิ้นเราจึงได้ยินและเห็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะต่างๆ มากมาย รวมทั้งการที่สหรัฐเน้นบทบาทปัจเจกบุคคล จึงทำให้เห็นบทบาทเอกชนค่อนข้างสูงมากในหลายๆ กิจกรรมในขณะที่รัฐชาติอื่นๆ โดยทั่วไป โดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจกรรมตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับ

รัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่น เป็นต้น แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประชูปเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและอื่นๆ แต่ที่สำคัญคือต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการและสอดคล้องกับสถานะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง

ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นรากฐานในการปกครองระบบประชาธิปไตย (Basic Democracy) และเป็นส่วนหนึ่งของหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย แต่ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ดังจะได้ยกมาดังต่อไปนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (อ้างใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539: 11-13) ให้ความหมายว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ ได้มีอำนาจในการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการการกระจายอำนาจ ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตน ที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

วิญญู อังคนารักษ์ (อ้างใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539: 11-13) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจอย่างหนึ่ง ซึ่งรัฐบาลได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัดมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมิงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารพอสมควร

สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว (2546: 80) การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองในรูปแบบหนึ่งในระบอบประชาธิปไตยที่รัฐ ยอมรับการปกครองตนเองของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามอุดมการณ์การปกครองในระบบประชาธิปไตยประการหนึ่งที่ว่า ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย หรือเป็นเจ้าของประเทศ ดังนั้นการที่ประชาชนได้มีโอกาสปกครองตนเองจึงอยู่บน

ข้อสมมติฐานที่ว่าประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ เท่านั้นที่จะรู้ว่าเขาต้องการอะไรเขาต้องการแก้ไขปัญหาของเขาอย่างไร ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ทำการกระจายอำนาจให้กับประชาชนให้ได้ละท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง ให้รูปแบบการปกครองที่เหมาะสม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล เป็นต้น

Demiel Wit (อ้างใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539: 3-4) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐบาล ไปให้กับองค์กรหนึ่งซึ่งองค์กรนั้นต้องไม่เป็นองค์การในสายการบังคับบัญชาของส่วนกลาง และองค์กรนั้น ต้องมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจและดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น

William A. Robson (อ้างใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539: 11-13) การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมายและองค์การที่เป็น เพื่อประโยชน์การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นเอง จากทัศนะของผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น ภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง

ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของชุมชน

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วม ซึ่ง ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ (อ้างใน ธนาพร ประสิทธิ์นราพันธุ์: 2544) กล่าวว่าความล้มเหลวในการดำเนินการพัฒนาในอดีตที่เน้น และให้ความสำคัญกับบทบาทของคนนอกชุมชนมากกว่าความสามารถของคนในชุมชน ซึ่งทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องทำการเปลี่ยนแปลงโดยให้ชุมชนเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และแสวงหาทางออกด้วยตัวของเขาเอง รวมทั้งการตัดสินใจและการประเมินผลด้วยตนเอง ว่าดีหรือไม่อย่างไร

คำว่า การมีส่วนร่วม (Participation) นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2533) ได้แปลความหมายการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ในความหมายกว้าง ๆ หมายถึง การมีส่วนร่วมช่วยเหลือโดยสมัครใจ การให้ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ และกระบวนการดำเนินการของโครงการ ตลอดจนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ

2. ในความหมายเฉพาะเจาะจง หมายถึง การที่ประชาชนมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้าร่วมแก้ปัญหาของเขา ให้เขาเป็นผู้มีความคิดริเริ่มและมุ่งใช้ความพยายาม และความเป็นตัวของตัวเองเข้าดำเนินการควบคุมทรัพยากร และระเบียบในสถาบันต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้

นอกจากนี้ เพอชแอนดรูว์ และสตีเฟน แมทธิส กล่าวว่า การมีส่วนร่วมคือ การที่ชุมชนสามารถควบคุมทรัพยากรและสถาบันต่างๆ ตามสภาวะสังคมที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิด การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องยึดแนวปฏิบัติดังนี้

2.1 ต้องถือว่าชุมชนเป็นหลักในการแก้ปัญหาแบบการพึ่งตนเอง องค์การจากส่วนกลางเป็นเพียงแค่ตัวกระตุ้น ตัวเสริม หรือสนับสนุนเท่านั้น

2.2 กิจกรรมพัฒนาจะต้องเริ่มจากพื้นฐานของชุมชน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแก้ปัญหา สร้างความมั่นใจในตนเอง ของคนในชุมชนนั้น

2.3 การมีส่วนร่วมของชุมชนจะครอบคลุมถึงการกระจาย และการสื่อสารข้อมูลเพิ่ม การพัฒนาขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาของชุมชนในท้องถิ่นด้วย

Turton (อ้างใน อรุณรัตน์ จันทราช, 2543) ซึ่งปฏิบัติงานในสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมของสหประชาชาติ (United Nations Research Institute for Social Development: NRISD) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาว่า คือ การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้น และมีพลังของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดนโยบายของสังคม และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และในการปฏิบัติตามแผนหรือโครงการต่างๆ เป็นไปด้วยความสมัครใจ

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (อ้างใน ศุภชัย ไชยลังกา, 2545) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านกลไกของรัฐ โดยรัฐจะต้อง

- การกำหนดนโยบาย จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมในท้องถิ่น
- สนับสนุนกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม

วัฒนธรรมและการเมือง

- การสร้างช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนโดยระบบต่างๆ ของทางราชการจะต้องเอื้ออำนวย และเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม

- มีการติดตามประเมินผล และการให้การสนับสนุนในภายหลัง

2. ปัจจัยด้านประชาชน โดยประชาชนในชุมชนจะต้อง

- มีความรู้ ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ในการทำงานพัฒนา
- เป็นฝ่ายตัดสินใจ ริเริ่มกิจกรรม และรับผลประโยชน์
- เป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม หรือเป็นผู้นำท้องถิ่น
- มีการติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานอื่น
- ได้รับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

3. ปัจจัยด้านนักพัฒนา โดยนักพัฒนาต้อง

- ศึกษาชุมชน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและได้เรียนรู้สภาพแวดล้อมในทุก ๆ

ด้านในชุมชน

- มีความรู้ ความเข้าใจเนื้อหาของกระบวนการมีส่วนร่วม

- ค้นหาผู้นำที่มีศักยภาพ ซึ่งจะเป็นผู้ที่กระตุ้นให้ชาวบ้าน แสดงความคิดเห็นและมี

ส่วนร่วมในงานพัฒนา

- รวมกลุ่มชาวบ้านเพื่อหาหนทางแก้ไขปัญหา

- เป็นผู้สนับสนุนด้านการศึกษา การให้ข้อมูลข่าวสารวิทยาการใหม่ๆ วัสดุ

อุปกรณ์ที่จำเป็นและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- มีความจริงใจและมีความผูกพันกับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเชื่อถือและ

ศรัทธา

- ดำเนินงานพัฒนาที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น

4. ปัจจัยจูงใจ

- การได้รับผลประโยชน์จากการได้เข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา

- โครงการพัฒนาตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

การมีส่วนร่วมจึงเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนา เพราะเป็นวิธีการที่จะได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารด้านสภาพการณ์ความต้องการ จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของกลุ่มที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการต่าง ๆ การที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดค้นปัญหาและวางแผนพัฒนา จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในกิจกรรมพัฒนามากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การดำเนินงานอย่างเข้มแข็งจริงจัง อีกทั้งเป็นการช่วยระดมทรัพยากรในหน่วยงานและปัจจัยอื่น ๆ มาสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความพร้อมใจที่จะคิด ตัดสินใจ กระทำสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งการติดตามประเมินผลการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ ด้วยความสมัครใจ มิใช่การบังคับหรือการใช้สิ่งล่อใจต่าง ๆ มาชักจูง ดังนั้นจะเห็นได้ว่า

การมีส่วนร่วมจึงขึ้นอยู่กับสติ ความรับผิดชอบ และระดับคุณภาพด้านจิตใจ ของบุคคลนั้น ๆ ด้วย

จากการศึกษาเอกสารข้างต้น พบว่า การบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน จะมีประสิทธิภาพได้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม โดยให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมประชุม ร่วมทำ ร่วมวิเคราะห์ปัญหาและแสวงหาทางออก รวมทั้งการตัดสินใจ และประเมินผลด้วยตนเองว่าดี หรือไม่อย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกิจกรรมชุมชนที่กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

คำว่า Good Governance มีคำศัพท์ที่ใช้กันอยู่หลายคำ ได้แก่ ธรรมาภิบาลการปกครองที่ดี ธรรมรัฐ ในที่นี้ใช้คำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

สุพจน์ บุญวิเศษ (2548: 5) ได้กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีหมายถึง กติกาหรือกฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสม และเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษา บ้านเมืองและสังคม อันหมายถึง การจัดการบริหารทรัพยากรและสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้าน และทุก ๆ ระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรเอกชน และภาคประชาสังคม ซึ่งภาครัฐควรมีเป้าหมายการปรับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมร่วมกัน 3 ประการ คือ

1. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การบริหารโดยมุ่งผลลัพธ์ที่เกิดกับประชาชนหรือผู้รับบริการ การปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน
2. การปรับเปลี่ยนภาครัฐ ได้แก่ การเน้นงานในหน้าที่หลักของภาครัฐ โดยการกำหนดนโยบายที่มองการณ์ไกล มีการบังคับใช้กฎหมายที่ให้ความเสมอภาคเป็นธรรม โดยการกระจายงานให้บริการแก่ราชการส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และองค์กรบริหารอิสระให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ
3. การบริหารแบบพหุภาคี ได้แก่ การบริหารที่ให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ตัดสิน หรือร่วมปฏิบัติกร เพื่อให้บริการและการบริการสาธารณะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ และเป็นการจัดระบบการบริหารแบบใหม่ที่ไม่ผูกขาดหรือรวมศูนย์อำนาจแบบในอดีต

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” คือ แนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรักสามัคคี และร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติที่จะเป็นมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย ซึ่งพระกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดขอบเขตของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจใดภารกิจหนึ่งต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน จำนวน 7 ประการ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2546: 12 – 13)

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (Positive Impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (Outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) ในทุกระดับ

3. มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่ดีจะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของต้นทุน (Cost – Benefit Analysis) ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (Individual Scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร (Organization Scorecards)

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติ (Process Simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อให้มีการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานในรูปแบบของการให้บริการ ณ จุดเดียว (One – Stop Service)

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ (Process Redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญ และความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ (Program Evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen Survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal Control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยหลักการดังกล่าวเป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดความหมายของการบริหารราชการที่ดี ที่พึงประสงค์ตามแนวทางที่บัญญัติในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

วรภัทร โตชนะเกษม (2542: 11 – 17) ได้ให้ความหมายของคำว่า Good Governance คือการกำกับดูแลที่ดี หรือหมายถึงการใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลรักษาผลประโยชน์ของตนเองโดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร ซึ่งมีหัวใจสำคัญคือ ความโปร่งใส (Transparency) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ (Accountability) ซึ่งการกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นต้องมีทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีวิธีการสร้าง Good Governance ในองค์กร ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูงต้องทำความเข้าใจและให้ความสำคัญของการเป็น Good Governance

2. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงควรทบทวนกระบวนการกำกับดูแลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของตนเองว่ามีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสเพียงใด

3. ปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการกำกับดูแลให้ดีขึ้น และสั่งให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

ความหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

ตามหลักรัฐศาสตร์ได้จัดระเบียบการปกครองโดยอาศัยหลักการใช้อำนาจการปกครองโดยแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ หลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจ ส่วนการจะให้อำนาจแก่หลักการใดมากกว่ากันก็ขึ้นอยู่กับประวัติศาสตร์ความเป็นมาในอดีตและสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองในชาติหรือรัฐนั้น (วิญญู อังคณารักษ์, 2544: 16-17)

การกระจายอำนาจแบ่งออกได้เป็น การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Administrative Decentralization) กับ การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) ซึ่งทั้งสองส่วนมีความแตกต่างกันแต่ก็สัมพันธ์กันอยู่

การกระจายอำนาจทางการบริหาร เป็นการโอนอำนาจหน้าที่ออกไปจากศูนย์กลางอำนาจบริหารในส่วนกลาง ให้แก่หน่วยงานระดับรองๆ ลงไป ทั้งภายในองค์การเดียวกัน (กระทรวง, กรม) หรือไปสู่งานในภูมิภาคในรูปของการมอบอำนาจ (Delegation) หรือการแบ่งอำนาจจากหน่วยงานในส่วนกลางก็ตาม

การกระจายอำนาจทางการเมือง เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการดำเนินการจากส่วนกลางในบางกิจกรรมไปยังหน่วยการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น โดยที่หน่วยการปกครองตนเองจะมีความเป็นอิสระมากในการตัดสินใจและดำเนินการในกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายในขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ แต่มิได้แยกอิสระไปจากอำนาจของรัฐบาลในส่วนกลางอย่างเด็ดขาด ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลาง เพียงแต่มีโครงสร้างที่ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของคนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระในการตัดสินใจ

แนวคิดที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ได้มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความ ไว้ดังนี้

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษกร (2543: 7-8) ได้ให้ความหมายถึงการกระจายอำนาจการปกครอง คือ การแบ่งอำนาจการปกครองที่เรียกว่า Decentralization และการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Devolution) หมายความว่า การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเองนี้ มีหลักการสำคัญที่ว่าจะต้องเป็นการมอบอำนาจให้ทั้งอำนาจการเมือง และอำนาจในการบริหารหลักการสำคัญของการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง จะต้องประกอบไปด้วยหลักการดังนี้

1. ต้องให้องค์กรที่ได้รับการกระจายอำนาจนั้นให้มีการเลือกตั้ง เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วม เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารของท้องถิ่น

2. ต้องให้มีองค์กรในการบริหาร หรือการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นโดยต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคล เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรเป็นอิสระ หรือสิทธิในการปกครองตนเอง
4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรจะต้องมีอำนาจในการดำเนินตามข้อบัญญัติเพื่อการดำเนินงานและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามข้อบัญญัตินั้น ๆ
5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรจะมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้โดยชอบด้วยกฎหมาย และเป็นไปตามการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้
6. ภายในการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะต้องต้องมีอำนาจในการปกครองบังคับบัญชา คือการมีอำนาจในการจัดหาคณะบุคคลเข้าดำเนินการปกครองท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น
7. องค์กรนั้นจะต้องมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบภายในอาณาเขตที่กำหนดขึ้นโดยรัฐบาลกลาง

การกระจายอำนาจการปกครอง

หลักการทั่วไปในการจัดระเบียบการปกครองประเทศ หรือการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินนั้น สำหรับรูปแบบรัฐเดี่ยวมักนิยมใช้หลักการจัดระเบียบการปกครองประเทศ 3 หลัก คือ หลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization) หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง และหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งจะมีหลักการที่ขึ้นอยู่กับวิธีการและขีดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นกับส่วนกลางที่อาจมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันหรือให้อิสระกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาก โดยส่วนมากทำหน้าที่ควบคุมดูแลเท่านั้น (วิญญู อังคนารักษ์, 2544: 20)

วิวัฒนาการของการบริหารราชการแผ่นดินประเทศต่างๆ อาจมีแตกต่างกันไป ทั้งในทางรวมอำนาจเข้าไว้ในส่วนกลางมากขึ้น หรือกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น แล้วแต่สถานการณ์ของประเทศนั้นๆ ทั้งสถานการณ์ทางการเมือง ความรู้ความสามารถของประชาชนในการปกครองตนเอง หลักการรวมอำนาจการปกครอง หมายถึง หลักการจัดวางระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยรวมอำนาจในการปกครองไว้ให้แก่หน่วยงานการบริหารราชการส่วนกลาง อันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือทบวงการเมืองต่าง ๆ ของรัฐ และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางโดยให้ขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปกครองตลอดทั่วทั้งอาณาเขตของประเทศ มีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ (วิญญู อังคนารักษ์, 2544: 20-22)

- มีการรวมกำลังทหารและกำลังตำรวจให้ขึ้นต่อส่วนกลาง
- มีการรวมอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการไว้ในส่วนกลาง หรือเป็นการมอบอำนาจวินิจฉัยสั่งการขั้นสุดท้ายในการอนุมัติ ระวัง หรือแก้ไข เพิกถอนการกระทำต่าง ๆ ไว้แก่หน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง

- มีการลำดับชั้นการบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ลดหลั่นกันไป

หลักการแบ่งมอบอำนาจการปกครอง หมายถึงหลักการบริหารราชการที่ส่วนกลางได้จัดแบ่งและมอบอำนาจวินิจฉัยสั่งการบางส่วนไปให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ที่เป็นตัวแทนซึ่งได้ส่งออกไปประจำอยู่ในเขตการปกครองส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศดำเนินการวินิจฉัยสั่งการในกิจการบางอย่างอันมิได้เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนได้เสียส่วนรวมได้เองตามระเบียบแบบแผนที่ส่วนกลางกำหนด

หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์การอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางเท่านั้น

ตามหลักการในการปกครองประเทศหรือการบริหารประเทศ รัฐบาลย่อมเป็นศูนย์กลางแห่งอำนาจ แต่การที่จะบริหารประเทศให้มีความมั่นคงทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมและสามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐบาลจะต้องใช้หลักการและแนวความคิดในการกระจายอำนาจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองด้วย

หลักการกระจายอำนาจปกครอง (ประยูร กาญจนดุล, 2543: 42-45) หมายถึง การกระจายอำนาจในทางการปกครองประเทศจากส่วนกลางบางอย่างโอนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นฝึกหัดทำซึ่งถือว่าเป็นการปกครองท้องถิ่นของตนเอง

ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น

ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น มีลักษณะสำคัญ ๆ ดังนี้ (ประยูร กาญจนดุล, 2543: 45-46)

1. มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มี หน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง สำหรับส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน การเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงาน หรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือ มีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณและรายได้เป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจปกครองนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่าง ๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณ แยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้วการกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้สังกัดกระทรวง ทบวง ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่ง

สรุป แนวคิดการกระจายอำนาจถือได้ว่าเป็นการโอนอำนาจจากส่วนกลางมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง อีกทั้งเสริมสร้างอำนาจในการบริหารจัดการงานท้องถิ่นให้รวดเร็วยิ่งขึ้น สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการกระจายอำนาจมาศึกษา เพื่อต้องการทราบ ถึงผลกระทบของการกระจายอำนาจต่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่ามีผลกระทบในด้านใดบ้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประหยัด ยะคะนอง (2522 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุของการให้บริการมีตรงตามความต้องการของประชาชน สรุปได้ว่าเนื่องมาจากปัญหาหลายประการ คือ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุม เทศบาลมีปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลและการวางแผนพัฒนา สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหานี้คือ

ต้องมีการแก้ไขปัญหาร่วมกันทั้งด้านรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลจะต้องมีความจริงจังและจริงจังในการแก้ไขปัญหาทั้งในทางทฤษฎี และทางปฏิบัติ

ปิยะวิทย์ พุ่มสกลิต (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการปกครองตนเองของเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพร้อมของประชาชนชาวเชียงใหม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในระดับสูง แต่การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง อยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าคนเชียงใหม่มีสมรรถนะทางการเมืองแบบไฟร์ฟ้า ด้านการคลัง และการบริหารของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีสถานะทางการคลังเพียงพอ ในการบริหารงานประจำของเทศบาล เป็นอย่างดี และด้านรูปแบบการปกครองประชาชนเห็นว่า ควรมีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี ในเขตเมืองเชียงใหม่ให้เหลือเพียงหน่วยการปกครองเดียว เพื่อยกฐานะเป็นมหานครเช่นเดียวกับกรุงเทพมหานคร

กชกาญจน์ ศรีวิวัฒน์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมของสุขาภิบาลในการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กรณีศึกษาอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง ไม่มีความพร้อมในด้านความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการปกครองท้องถิ่น และเนื่องจากสภาพสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำของประเทศ รวมถึงประชาชนในท้องถิ่นไม่ได้มีความต้องการ ในการมีส่วนร่วมในการปกครอง เนื่องจากอาจจะมุ่งทำมาหากินเพื่อปากท้องของตนเองมากกว่าที่จะมาสนใจในเรื่องการเมืองท้องถิ่น จึงไม่สนใจติดตามการทำงานของเทศบาล โดยไม่ได้ตรวจสอบการทำงาน ของข้าราชการการเมือง

ลดาวัลย์ วัฒนโกศัย (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมของคณะกรรมการ บริหารในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการบริหารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล การถ่ายโอนภารกิจให้องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การบริหารบุคคล วิธีการจัดสรรงบประมาณการตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินงาน คณะกรรมการบริหารมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจการวางแผน วิธีการจัดสรรงบประมาณ และการควบคุมติดตามประเมินผล การปฏิบัติงาน เพราะเชื่อว่าการบริหารที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น จะทำให้การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความโปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาอุปสรรคคือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมโดยยังไม่มี

ความเข้าใจ และไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมในการบริหาร และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างจริงจัง สำหรับการรับโอนภารกิจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พบว่า คณะกรรมการบริหารส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนภารกิจ เพราะไม่มีความชัดเจนในขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ จากหน่วยงานราชการส่วนกลางไม่ว่าจะเป็นการถ่ายโอนงาน ถ่ายโอนอัตรากำลังคนและงบประมาณ นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจที่ถ่ายโอนมาชัดเจนเพียงพอประกอบกับยังมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อข้าราชการในหน่วยงานราชการเดิมที่จะถ่ายโอนภารกิจมาให้จึงไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ ในด้านนั้น ๆ ซึ่งนับวันยิ่งจะเป็นการปิดกั้นโอกาสการเตรียมความพร้อมในการบริหารงานรับโอนภารกิจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เป็นอย่างมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” โดยมุ่งศึกษาเพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกเอง โดยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ขอบเขตด้านประชากร

จากการศึกษาวิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากตำบลเวียงลอ และประชาชนตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน เทศบาลตำบลเวียงลอ จำนวน 200 คน และเทศบาลตำบลหงส์หินจำนวน 200 คน โดยใช้ตารางของ Tara Yamane (อ้างในตำรา วัฒนา, 2548: 114) โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.5 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close – ended questions) และคำถามปลายเปิด (Open – ended questions) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอมและเทศบาลตำบลหงส์หิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่

1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอันตรภาคชั้น ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ, 2531: 85)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อได้อันตรภาคชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- | | | |
|--------------|-------------|--------------------|
| 1. ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง น้อยที่สุด |
| 2. ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง น้อย |
| 3. ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง ปานกลาง |
| 4. ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง มาก |
| 5. ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง มากที่สุด |

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาลลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการศึกษา

3. สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

- | | |
|-------------------------|---|
| 3.1 อ.สุคเชต สกุลทอง | ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 3.2 นายเดชา ทิพย์เสนีย์ | ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น |
| 3.3 นายขวัญชัย สกุลทอง | ตำแหน่ง ผู้มีความรู้ความสามารถด้าน
การเมืองการปกครองท้องถิ่น |

แล้วปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง
6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กรอกข้อมูลด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผลวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ประสิทธิผลของนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามเพื่อระบุระดับผลของการดำเนินงาน ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์จากแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและปัจจัยการดำเนินงานจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) โดยใช้สถิติ ดังนี้

- ค่าความถี่
- ค่าร้อยละ
- ค่าเฉลี่ย
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสอบถามความคิดเห็น โดยการบรรยายสิ่งที่ค้นพบจากการสอบถาม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสรุปผล

จากการประเมินในครั้งนี้จะเป็นการใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ตารางและภาพประกอบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบกันในการสรุปผล โดยผลการประเมินที่ได้มาจะเป็นแนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา และเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ปรับปรุงศึกษา เพิ่มเติมแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” โดยมุ่งศึกษาเพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์การวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบด้วยงานบริการสาธารณะ 4 ด้าน ดังนี้

1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน ในเรื่อง ลำดับความสำคัญของโครงการที่ต้องการให้เทศบาลเน้นทุ่มงบประมาณในพื้นที่เทศบาล

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการดำเนินงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	เวียงลอ	หงส์หิน	รวม
ชาย	137 (68.50)	126 (63.00)	263 (65.75)
หญิง	63 (31.50)	74 (37.00)	137 (34.25)
รวม	200 (100.00)	200 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () หมายถึง ค่าร้อยละ (Percentage)

จากตาราง 1 จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ส่วนเทศบาลตำบลหงส์หิน ก็เป็นเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหงส์หินก็เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	เวียงลอ	หงส์หิน	รวม
ต่ำกว่า 20 ปี	14 (7.00)	19 (9.50)	33 (8.25)
20 – 29 ปี	31 (15.50)	28 (14.00)	59 (14.75)
30 – 39 ปี	56 (28.00)	71 (35.50)	127 (32.25)
40– 49 ปี	68 (34.00)	61 (30.50)	129 (32.25)
50 – 59 ปี	24 (12.00)	17 (8.50)	41 (10.25)
60 ปี ขึ้นไป	7 (3.50)	4 (2.00)	11 (2.75)
รวม	200 (100.00)	200 (100.00)	400 (100.00)

จากตาราง 2 จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา มีอายุ

ระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ถัดมามีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ ส่วนเทศบาลตำบลหงส์หิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ถัดมามีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี และในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหงส์หินมีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	เวียงลอ	หงส์หิน	รวม
ไม่ได้เรียนหนังสือ	12 (6.00)	14 (7.00)	26 (6.5)
ระดับประถมศึกษา	84 (42.00)	96 (48.00)	180 (45.00)
ระดับมัธยมศึกษา	32 (16.00)	27 (23.50)	59 (14.75)
ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา	14 (7.00)	20 (10.00)	34 (8.50)
ระดับปริญญาตรี	49 (24.50)	31 (30.50)	80 (20.00)
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	9 (4.50)	12 (6.00)	21 (5.25)
รวม	200 (100.00)	200 (100.00)	400 (100.00)

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ถัดมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ส่วนเทศบาลตำบลหงส์หิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

รองลงมาในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ถัดมาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และน้อยที่สุดที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหงส์หิน ก็มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เวียงลอ	หงส์หิน	รวม
ว่างงาน/ไม่มีงานทำแน่นอน	9 (4.50)	12 (6.00)	21 (5.25)
เกษตรกร	73 (31.50)	81 (40.50)	154 (38.50)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47 (23.50)	27 (13.50)	74 (18.50)
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	29 (14.50)	39 (19.50)	68 (17.00)
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31 (15.50)	26 (13.00)	57 (14.25)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุราชการ	11 (5.50)	15 (7.50)	26 (6.50)
รวม	200 (100.00)	200 (100.00)	400 (100.00)

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ถัดมาคืออาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุราชการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และว่างงาน/ไม่มีงานทำแน่นอน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ส่วนเทศบาลตำบลหงส์หิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ถัดมาคืออาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุราชการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และว่างงาน/ไม่มีงานทำแน่นอน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ กล่าวคือ กลุ่ม

ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอมมีอาชีพเกษตรกร และในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหงส์หินก็มีอาชีพเกษตรกร

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล	เวียงลอม	หงส์หิน	รวม
ต่ำกว่า 1 ปี	7 (3.50)	5 (2.50)	12 (3.00)
1 – 5 ปี	14 (7.00)	19 (4.75)	33 (8.25)
6 – 10 ปี	15 (7.50)	26 (23.00)	41 (10.25)
11 – 15 ปี	22 (11.00)	34 (17.00)	56 (14.00)
16 – 20 ปี	46 (23.00)	38 (19.00)	84 (21.00)
21 ปีขึ้นไป	96 (24.00)	78 (39.00)	174 (43.50)
รวม	200 (100.00)	200 (100.00)	400 (100.00)

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอมอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา มีระยะเวลา 16 – 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 มีระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และมีระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.50 ตามลำดับ ส่วนเทศบาลตำบลหงส์หิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา มีระยะเวลา 16 – 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และมีระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และ มีระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอมมีอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป และในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหงส์หินก็อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบาย
ผู้บริหารท้องถิ่น

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบลเวียงลอ

ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	ระดับความ คิดเห็น		การแปลผล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. การก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน	4.35	0.87	มากที่สุด
2. การก่อสร้างทางระบายน้ำ	4.27	0.66	มากที่สุด
3. การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ	4.52	0.81	มากที่สุด
4. การขยายเขตให้บริการน้ำประปา	4.46	0.59	มากที่สุด
5. งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร	4.24	0.72	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่าง ๆ	4.33	0.64	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.36	0.72	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้า มาเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา คือ การขยายเขตให้บริการน้ำประปา (ค่าเฉลี่ย 4.46) การก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) การก่อสร้างทางระบายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และงานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบลหงส์หิน

ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	ระดับความ ความคิดเห็น		การแปลผล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. การก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน	4.46	0.56	มากที่สุด
2. การก่อสร้างทางระบายน้ำ	4.25	0.78	มากที่สุด
3. การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ	4.35	0.77	มากที่สุด
4. การขยายเขตให้บริการน้ำประปา	4.33	0.69	มากที่สุด
5. งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร	4.29	0.64	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่าง ๆ	4.41	0.53	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.35	0.66	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลหงส์หิน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.35) การขยายเขตให้บริการน้ำประปา (ค่าเฉลี่ย 4.33) งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ การก่อสร้างทางระบายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลเวียงลอ

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความ ความคิดเห็น		การแปลผล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาด และที่ สาธารณะ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด	3.85	0.61	มาก
2. การจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ	4.19	0.74	มาก
3. การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่ สาธารณะ	4.36	0.85	มากที่สุด
4. ความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ	4.58	0.69	มากที่สุด
5. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่นโรคใช้เสื่อคอกอก ฯลฯ	3.84	0.53	มาก
6. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่าย อาหาร และอื่น ๆ	3.76	0.44	มาก
7. การจัดการสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามของเมือง	4.23	0.67	มาก
8. การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ	4.43	0.82	มาก
9. การดำเนินการด้านการบำรุง การส่งเสริมมารดา และเด็ก	4.27	0.47	มาก
10. การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด	4.22	0.59	มาก
11. การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและ ประชาชนทั่วไป	4.31	0.72	มาก
เฉลี่ยรวม	4.18	0.65	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจ ในเรื่องความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.36) การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.31) การดำเนินการด้านการบำรุง การสงเคราะห์มารดาและเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.27) การจัดการสภาพ ภูมิทัศน์ความสวยงามของเมือง(ค่าเฉลี่ย 4.23) การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยา เสพติด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดการ สวนสาธารณะและสวนสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาดและที่ สาธารณะความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.85) การป้องกันและระงับ โรคติดต่อ เช่นโรคไข้เลือดออก ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการควบคุมสุขลักษณะและอนามัยใน ร้านจำหน่ายอาหาร และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลหงส์หิน

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความ คิดเห็น		การแปลผล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาดและที่ สาธารณะ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด	3.95	0.84	มาก
2. การจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ	3.76	0.92	มาก
3. การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่ สาธารณะ	4.23	0.77	มากที่สุด
4. ความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ	4.62	0.68	มากที่สุด
5. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่นโรคใช้เลือดออก ฯลฯ	4.33	0.81	มากที่สุด
6. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่าย อาหาร และอื่น ๆ	4.11	0.66	มาก
7. การจัดการสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามของเมือง	4.39	0.78	มากที่สุด
8. การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ	4.48	0.84	มากที่สุด
9. การดำเนินการด้านการบำรุง การส่งเสริมมารดา และเด็ก	4.37	0.37	มากที่สุด
10.การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด	4.23	0.77	มากที่สุด
11. การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและ ประชาชนทั่วไป	4.57	0.64	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.27	0.73	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หินมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้าน
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลหงส์หิน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
“มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ(ค่าเฉลี่ย 4.62) การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.57)การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) การจัดการสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามของเมือง(ค่าเฉลี่ย 4.39) การดำเนินการด้านการบำรุง การสงเคราะห์มารดาและเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.37)การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.33) การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ การควบคุมสุรสังขณและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหารและอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.11) การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาด และที่สาธารณะ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.95)และการจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเวียงลอ

ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความ		การแปลผล ความหมาย
	คิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล	4.57	0.67	มากที่สุด
2. การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.82	0.81	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน	4.56	0.37	มากที่สุด
4. การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล	4.41	0.55	มากที่สุด
5. การส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี	4.74	0.72	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.62	0.62	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะ

ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ค่าเฉลี่ย 4.82) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.74) การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 4.57) การจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และการส่งเสริมสนับสนุนการศาสนาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลหงส์หิน

ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความ		การแปลผล ความหมาย
	คิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล	4.41	0.77	มากที่สุด
2. การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.89	0.59	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน	4.63	0.63	มากที่สุด
4. การส่งเสริมสนับสนุนการศาสนาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล	4.51	0.54	มากที่สุด
5. การส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี	4.27	0.83	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.54	0.67	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลหงส์หิน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน (ค่าเฉลี่ย 4.63) การส่งเสริมสนับสนุน

การศาสนาแก้ววัดทุกแห่งในเขตเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลเวียงลอ

ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน	ระดับความ คิดเห็น		การแปลผล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล	3.94	0.49	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล	3.75	0.54	มาก
3. ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เทศบาล	3.68	0.66	มาก
4. ความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.97	0.71	มาก
5. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน	3.67	0.85	มาก
6. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บ	3.56	0.69	มาก
7. การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน	3.37	0.64	ปานกลาง
8. ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.35	0.73	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	3.79	0.66	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี

ความพึงพอใจ ในเรื่องความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของการจัดสำนักงาน สถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล(ค่าเฉลี่ย 3.94) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.68) ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.67)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คือ การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ของเทศบาลตำบลหงส์หิน

ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน	ระดับความ ความคิดเห็น		การแปลผล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	คะแนน
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่ สำนักงานเทศบาล	3.74	0.53	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียน ราษฎร ของเทศบาล	3.65	0.79	มาก
3. ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ เทศบาล	3.77	0.68	มาก
4. ความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.89	0.45	มาก
5. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน	3.42	0.61	มาก
6. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บ	3.54	0.39	มาก
7. การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน	3.84	0.58	มาก
8. ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ ให้บริการ	3.61	0.56	มาก
เฉลี่ยรวม	3.68	0.57	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ของเทศบาลตำบลหงส์หิน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน(ค่าเฉลี่ย 3.84) ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล(ค่าเฉลี่ย 3.74)

ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น

การให้บริการสาธารณะ	เวียงลอ		หงส์หิน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. บริการสาธารณะด้านสาธารณสุข และสาธารณสุขการ	4.36	0.72	4.35	0.66
2. บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	4.18	0.65	4.27	0.73
3. บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.62	0.62	4.54	0.67
4. บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและ บริการชุมชน	3.79	0.66	3.68	0.57
เฉลี่ยรวม	4.24	0.66	4.21	0.65

จากตาราง 14 จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น มากที่สุดด้านบริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.18) และบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน ก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น มากที่สุดด้านบริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา คือ บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27) และบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.68) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หิน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น ในระดับมากที่สุด เหมือนกัน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล

ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล	เวียงลอ		หงส์หิน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ผู้บริหารทำตามนโยบายที่เคยสัญญาไว้ในช่วงหาเสียง	3.67	0.51	3.83	0.86
2. ผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.94	0.77	4.42	0.51
3. ผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน	4.33	0.82	4.11	0.44
4. เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้าข้างทางดับ ขยะมูลฝอยท่อน้ำตัน ท่านสามารถร้องเรียนและเทศบาลรีบมาแก้ไขได้	4.21	0.64	4.36	0.73
5. เทศบาลเคยมีการสำรวจปัญหาการร้องเรียนเพื่อริเริ่มโครงการใหม่	4.26	0.49	4.02	0.62
เฉลี่ยรวม	4.08	0.65	4.15	0.63

จากตาราง 15 จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิผล และปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาลมากที่สุดคือ ผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน

(ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ เทศบาลเคยมีการสำรวจปัญหาการร้องเรียนเพื่อริเริ่มโครงการใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อถนนชำรุดไฟฟ้าข้างทางดับ ชยะมูลฝอย ท่อน้ำตัน ท่านสามารถร้องเรียนและเทศบาลรีบมาแก้ไขได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.94) และผู้บริหารทำตามนโยบายที่เคยสัญญาไว้ในช่วงหาเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.67) ส่วนเทศบาลตำบลหงส์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล มากที่สุดคือ กล่าวคือผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้าข้างทางดับ ชยะมูลฝอย ท่อน้ำตัน ท่านสามารถร้องเรียนและเทศบาลรีบมาแก้ไขได้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.11) เทศบาลเคยมีการสำรวจปัญหาการร้องเรียนเพื่อริเริ่มโครงการใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ ผู้บริหารทำตามนโยบายที่เคยสัญญาไว้ในช่วงหาเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.83) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หินส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล ในระดับมากเหมือนกัน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลเวียงลอ
และเทศบาลหงส์หิน ในเรื่อง ลำดับความสำคัญของโครงการที่ต้องการให้
เทศบาลเน้นทุ่มงบประมาณในพื้นที่เทศบาล

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง ลำดับความสำคัญของโครงการที่
ต้องการให้เทศบาลเน้นทุ่มงบประมาณเพื่อไปพัฒนาในเขตพื้นที่เทศบาล

โครงการ	เวียงลอ		หงส์หิน	
	ลำดับที่	ร้อยละ	ลำดับที่	ร้อยละ
ด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ	1	43.12	1	42.56
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย	3	18.65	2	24.18
ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	2	27.23	4	14.54
ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนา รายได้ หาแหล่งทุน ตลาด	4	10.90	3	18.72
เฉลี่ยรวม	N = 200 (100)		N = 200 (100)	

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลเวียงลอมิแนวโน้ม
ต้องการให้เทศบาลเวียงลอ ให้ความสำคัญแก่การพัฒนาโครงการด้านสาธารณูปโภคและ
สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ เป็นอันดับที่ 1 โครงการด้านการศึกษา ศาสนา และ
วัฒนธรรม เป็นลำดับที่ 2 โครงการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย
เป็นลำดับที่ 3 โครงการด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน
ตลาด เป็นลำดับที่ 4 ตามลำดับ กรณีเทศบาลตำบลหงส์หิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
ต้องการให้เทศบาลตำบลหงส์หิน ให้ความสำคัญแก่ โครงการด้านสาธารณูปโภคและ
สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ เป็นอันดับที่ 1 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย เป็นอันดับที่ 2 ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนา
รายได้ หาแหล่งทุน ตลาด เป็นอันดับที่ 3 และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นลำดับ
ที่ 4 ตามลำดับ จากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอร้อยละ 43.12

และเทศบาลหงส์หิน ร้อยละ 42.56 เห็นว่าเทศบาลควรทุ่มงบประมาณพัฒนาแก่การก่อสร้างสาธารณูปโภค เป็นลำดับที่ 1 ทั้งนี้อาจเห็นว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ จะนำมาซึ่งความเจริญแก่หมู่บ้านของตน และจะมีส่วนส่งเสริมอาชีพรายได้แก่ตนทางอ้อมก็ได้ ส่วนโครงการที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 นั้น กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 27.23 เห็นว่าควรพัฒนางานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเห็นว่าปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงต้องการให้เทศบาลส่งเสริมการศึกษาโดยร่วมกับหน่วยงานอื่น รวมถึงการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่า ควรส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย ร้อยละ 24.18 ส่วนโครงการที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 18.65 เห็นว่าเทศบาลควรส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่าเทศบาลควรพัฒนา ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด ทั้งนี้อาจเป็นว่าพื้นที่ของเทศบาลตำบลหงส์หินมากกว่าเทศบาลตำบลเวียงลอ จึงมีความต้องการให้เทศบาลเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนารายได้ ทั้งอาชีพหลักคือ การเกษตรและอาชีพรองคือ ค้าขาย ส่วนโครงการที่มีความสำคัญเป็น ลำดับที่ 4 กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 10.90 เห็นว่าเทศบาลควรส่งเสริมงาน ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้หาแหล่งทุน ตลาด ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่าเทศบาลควรพัฒนาด้านด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าด้านการศึกษาที่มีหน่วยงานอื่นรับผิดชอบโดยตรง อยู่

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการดำเนินงานบริการสาธารณะของ

เทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

1. ปัญหา ที่ปรากฏเฉพาะในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ

- 1.1 ขาดการประชาสัมพันธ์ เรื่องหลักเกณฑ์ในการติดต่อหรือการจ่ายค่าธรรมเนียม
- 1.2 การขยายไฟฟ้ายังไม่ทั่วถึงในเขตพื้นที่ใหม่
- 1.3 ประชาชนยังขาดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสาธารณะ

2. ปัญหาที่ปรากฏเฉพาะในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน

- 2.1 มีหญ้าริมถนนบังการจราจร
- 2.2 อัคคีภัย (ไฟลามทุ่งในฤดูร้อน)
- 2.3 ถังขยะเล็กเกินไปไม่พอใส่

- 2.4 ไฟฟ้าบริเวณทางเข้า ออกชอยมีแต่ไม่สว่างพอ บางวันก็ดับ
- 2.5 ถนนบางแห่งชำรุด โดยเฉพาะชอยเล็ก ๆ
- 2.6 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

3. แนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอบ

3.1 เทศบาลควรลงพื้นที่เพื่อสอบถามปัญหาในแต่ละครัวเรือนมากกว่าการรอให้ประชาชนมาร้องเรียนที่สำนักงานเทศบาล

3.2 เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้มากขึ้น

3.3 เทศบาลควรออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานให้ลดความซับซ้อน หรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

3.4 เนื่องจากแผนเทศบาลต้องจัดทำล่วงหน้า ดังนั้น ควรประสานแผนให้สอดคล้องกับหน่วยงานอื่น เพื่อจัดลำดับปัญหาในตำบลร่วมกัน ซึ่งจะลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ที่จัดทำแผนและเป็นประโยชน์ต่อการประมาณการรายรับและรายจ่าย

3.5 นโยบายควรมาจากความต้องการที่แท้จริงของชาวบ้านโดยตรง โดยการสอบถามความคิดเห็นของแต่ละหมู่บ้านก่อนริเริ่มโครงการใด ๆ เช่น ส่งแบบฟอร์มให้ชาวบ้าน ประเมินความเป็นไปได้ของโครงการและผลตอบแทนกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป ซึ่งจะทำให้โครงการนั้น มาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่โครงการ

3.6 เทศบาลควรเร่งสรุปผลการดำเนินงานและรายงานโครงการที่ยังค้างไว้ให้ประชาชนรับทราบ

4. แนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหงส์หิน

4.1 เนื่องจากแม้จะเป็นหมู่บ้านเดียวกัน แต่ความต้องการและสภาพปัญหาที่เร่งด่วนอาจแตกต่างกัน ดังนั้นเทศบาลควรเรียงลำดับของพื้นที่โครงการ

4.2 ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อสำรวจ สุ่มว่ากล่าวตักเตือน และปรับผู้ฝ่าฝืนเทศบัญญัติ อย่างจริงจัง เช่นการทิ้งขยะในที่สาธารณะ เป็นต้น

4.3 ควรดูแลซ่อมแซมผลการดำเนินงานและประเมินผลงาน ภายหลังจากการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการประเมินผลสะท้อนกลับจากประชาชน

4.4 ควรจัดสรรงบประมาณให้แผนงานอื่น ซึ่งเป็นหน้าที่ที่เทศบาลอาจทำได้ตามความสมัครใจ เช่น การส่งเสริมการทำกินราษฎร และงานสังคมสงเคราะห์ เพราะจะเป็นแผนงานที่ก่อให้เกิดรายได้ การจ้างงานและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสโดยตรง

4.5 ควรเพิ่มสัดส่วนงบประมาณลงทุนโครงการพัฒนาหมู่บ้าน ในสัดส่วนเฉลี่ย โดยรวมให้เพิ่มสูงขึ้นกว่ารายจ่ายประจำของเทศบาล

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” โดยมุ่งศึกษาเพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหงส์หินก็เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น

2.1 ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น การบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีความพึงพอใจการขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้า มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การขยายเขตให้บริการน้ำประปา การก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน ความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่างๆ การก่อสร้างทางระบายน้ำ และงานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์

ห็น มีความพึงพอใจ การบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ของเทศบาล ตำบลหงส์หิน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีความพึงพอใจการก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความเหมาะสมของป้ายบอกทางต่าง ๆ การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ การขยายเขตให้บริการน้ำประปา งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรและ การก่อสร้างทางระบายน้ำ ตามลำดับ

2.2 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาล ตำบลเวียงล่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความพึงพอใจ ในเรื่องความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ ในระดับมากที่สุด มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป การดำเนินการด้านการบำรุง การส่งเสริมการมารดาและเด็ก การจัดการสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามของเมือง การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การจัดการสวนสาธารณะ และสวนสุขภาพ การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาด และ ที่สาธารณะ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่นโรคไข้เลือดออก ฯลฯ และการควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร และอื่นๆ ตามลำดับ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ ในเรื่องความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ ในระดับมากที่สุด มาเป็นอันดับแรก เหมือนกันกับเทศบาลเวียงล่อ รองลงมาคือ การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การจัดการสภาพภูมิทัศน์ความสวยงาม ของเมือง การดำเนินการด้านการบำรุง การส่งเสริมมารดาและเด็ก การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่นโรคไข้เลือดออก ฯลฯ การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้าน จำหน่ายอาหาร และอื่น ๆ การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาด และที่สาธารณะ ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด และการจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ ตามลำดับ

2.3 ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมประจำปี การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล การจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน และการส่งเสริมสนับสนุนการศาสนาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของเทศบาลตำบลหงส์หิน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มาเป็นอันดับแรก เหมือนกันกับเทศบาลตำบลเวียงลอ รองลงมาคือการจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน การส่งเสริมสนับสนุนการศาสนาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล และการส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมประจำปีตามลำดับ

2.4 ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาล ตำบลเวียงลอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เทศบาล ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บ และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คือ การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน ตามลำดับ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ของเทศบาลตำบลหงส์หิน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน

ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เทศบาล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน ตามลำดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่นมากที่สุดด้านบริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนเหมือนกัน

3. ประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล

จากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล มากที่สุดคือ ผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน รองลงมา คือ เทศบาลเคยมีการสำรวจปัญหาการร้องเรียนเพื่อริเริ่มโครงการใหม่ เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้าข้างทางดับ ขยะมูลฝอย ท่อน้ำตัน ท่านสามารถร้องเรียนและเทศบาลรับมาแก้ไขได้ ผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และ ผู้บริหารทำตามนโยบายที่เคยสัญญาไว้ในช่วงหาเสียง ในขณะที่เทศบาลตำบลหงส์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล มากที่สุดคือ กล่าวคือผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้าข้างทางดับ ขยะมูลฝอย ท่อน้ำตัน ท่านสามารถร้องเรียนและเทศบาลรับมาแก้ไขได้ ผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน เทศบาลเคยมีการสำรวจปัญหาการร้องเรียนเพื่อริเริ่มโครงการใหม่ และผู้บริหารทำตามนโยบายที่เคยสัญญาไว้ในช่วงหาเสียง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาลในระดับมากเหมือนกัน

4. ลำดับความสำคัญของโครงการที่ต้องการให้เทศบาลเน้นทุ่มงบประมาณในพื้นที่เทศบาล

จากการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีแนวโน้มต้องการให้เทศบาลเวียงลอ ให้ความสำคัญแก่การพัฒนาโครงการด้านสาธารณสุขโรคและ

สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ เป็นอันดับที่ 1 โครงการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นลำดับที่ 2 โครงการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย เป็นลำดับที่ 3 โครงการด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด เป็นลำดับที่ 4 ตามลำดับ กรณีเทศบาลตำบลหงส์หิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการให้เทศบาลตำบลหงส์หิน ให้ความสำคัญแก่ โครงการด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ เป็นอันดับที่ 1 ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย เป็นอันดับที่ 2 ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด เป็นอันดับที่ 3 และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นลำดับที่ 4 ตามลำดับ จากการศึกษเปรียบเทียบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 43.12 และเทศบาลหงส์หิน ร้อยละ 42.56 เห็นว่าเทศบาลควรทุ่มงบประมาณแก่การก่อสร้างสาธารณูปโภค เป็นลำดับที่ 1 ทั้งนี้อาจเห็นว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ จะนำมาซึ่งความเจริญแก่หมู่บ้านของตน และจะมีส่วนส่งเสริมอาชีพรายได้แก่ตนเองทางอ้อมก็ได้ ส่วนโครงการที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 นั้น กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 27.23 เห็นว่าควรพัฒนางานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเห็นว่าปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงต้องการให้เทศบาลส่งเสริมการศึกษาโดยร่วมกับหน่วยงานอื่น รวมถึงการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่า ควรส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย ร้อยละ 24.18 ส่วนโครงการที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 18.65 เห็นว่าเทศบาลควรส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่าเทศบาลควรพัฒนา ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด ทั้งนี้อาจเห็นว่า พื้นที่ของเทศบาลตำบลหงส์หินมากกว่าเทศบาลตำบลเวียงลอ จึงมีความต้องการให้เทศบาลเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนารายได้ ทั้งอาชีพหลักคือ การเกษตรและอาชีพรองคือ ค้าขาย ส่วนโครงการที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 10.90 เห็นว่าเทศบาลควรส่งเสริมงานด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่าเทศบาลควรพัฒนาด้านด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านการศึกษา มีหน่วยงานอื่นรับผิดชอบโดยตรง อยู่

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา “ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” โดยมุ่งศึกษาเพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น มากที่สุดด้านบริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รองลงมาคือ บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หินก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น มากที่สุดด้านบริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รองลงมา คือ บริการสาธารณะ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น ในระดับมากที่สุด เหมือนกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในเรื่องการขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้า มาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงลอมีการขยายพื้นที่ของที่อยู่อาศัยมากขึ้นโดยดูจากการสร้างอาคารที่อยู่อาศัยไปยังบริเวณต่าง ๆ ของพื้นที่ ในขณะที่เทศบาลตำบลหงส์หิน มีความพึงพอใจการก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน มาเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากการปรับปรุงและก่อสร้างถนนเพื่อรองรับการคมนาคมและยังเป็นเส้นทางที่ผ่านไปยังจังหวัดเชียงราย ส่วนด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลหงส์หิน มีความพึงพอใจ ในเรื่องความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ ในระดับ มากที่สุด มาเป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่าเทศบาลทั้งสองแห่งได้มีระบบการบริหารจัดการขยะที่ดี ส่วนในด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมจากการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลหงส์หิน มีความพึงพอใจ ในเรื่องการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มาเป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่าเทศบาลทั้งสองแห่งได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาของท้องถิ่น โดยการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัย ซึ่งการจัดการศึกษาดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ

ประชาชน อีกทั้งยังเป็นการเตรียมการจัดการศึกษาเพื่อรองรับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้เทศบาลยังต้องส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน ส่วนด้านงานให้บริการและบริการชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความพึงพอใจ ในเรื่องความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนต้องการความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการจากเทศบาล ดังนั้นเทศบาลจึงต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลสามารถมีสถานที่สะดวก และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของประหยัด ยะคะนอง ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุของการให้บริการมีตรงตามความต้องการของประชาชน สรุปได้ว่าเนื่องมาจากปัญหาหลายประการ คือ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุม เทศบาลมีปัญหากับตัวบุคคลและการวางแผนพัฒนา

ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ มีความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล มากที่สุดคือผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากก่อนการเลือกตั้งผู้บริหารได้เสนอนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริงตามนโยบายที่ได้ให้ไว้ และ เทศบาลมีการสำรวจปัญหาการร้องเรียนเพื่อริเริ่มโครงการใหม่ เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้าข้างทางดับ ขยะมูลฝอย ท่อน้ำตัน ก็สามารถร้องเรียนและเทศบาลรีบมาแก้ไขได้ ผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้บริหารทำตามนโยบายที่เคยสัญญาไว้ในช่วงหาเสียง ในขณะที่เทศบาลตำบลหงส์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล มากที่สุดคือ ผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโครงการของเทศบาลมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้าข้างทางดับ ขยะมูลฝอย ท่อน้ำตัน เทศบาลรีบมาแก้ไขได้ อีกทั้งผู้บริหารสามารถดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวิทย์ พุ่มสถิต ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการปกครอง ตนเองของเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความ

พร้อมของประชาชนชาวเชียงใหม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในระดับสูง และการบริหารของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีสถานะทางการคลังเพียงพอ ในการบริหารงานประจำของเทศบาลเป็นอย่างดี และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกาญจน์ ศรีวิวัฒน์ ที่ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องความพร้อมของสุขาภิบาลในการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กรณีศึกษาอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง ไม่มีความพร้อมในด้านความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการปกครองท้องถิ่น และเนื่องจากสภาพสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำของประเทศ รวมถึงประชาชนในท้องถิ่นไม่ได้มีความต้องการ ในการมีส่วนร่วมในการปกครอง เนื่องจากอาจจะมุ่งทำมาหากินเพื่อปากท้องของตนเองมากกว่าที่จะมาสนใจในเรื่องการเมืองท้องถิ่น จึงไม่สนใจติดตามการทำงานของเทศบาล โดยไม่ได้ตรวจสอบการทำงานของข้าราชการการเมือง

ส่วนโครงการที่ต้องการให้เทศบาลเวียงล่อ เน้นทุ่มงบประมาณเพื่อพัฒนาเป็นอันดับแรก คือโครงการด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ ร่องรางมา คือ โครงการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โครงการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย และโครงการด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด ตามลำดับ กรณีเทศบาลตำบลหงส์หิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการให้เทศบาลตำบลหงส์หิน ให้ความสำคัญแก่ โครงการด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ ร่องรางมาคือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ตามลำดับ จากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงล่อร้อยละ 43.12 และเทศบาล หงส์หิน ร้อยละ 42.56 เห็นว่า เทศบาลควรทุ่มงบประมาณแก่การก่อสร้างสาธารณูปโภค เป็นลำดับที่ 1 ทั้งนี้อาจเห็นว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ จะนำมาซึ่งความเจริญแก่หมู่บ้านของตน และจะมีส่วนส่งเสริมอาชีพรายได้แก่ตนเองทางอ้อมก็ได้ ส่วนโครงการที่มีความสำคัญลำดับที่ 2 นั้น กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงล่อ ร้อยละ 27.23 เห็นว่าควรพัฒนางานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเห็นว่าปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงต้องการให้เทศบาลส่งเสริมการศึกษาโดยร่วมกับหน่วยงานอื่น รวมถึงการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่า ควรส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย ร้อยละ 24.18 ส่วนโครงการที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงล่อ ร้อยละ 18.65 เห็นว่าเทศบาลควรส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย ส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่าเทศบาลควรพัฒนาด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด ทั้งนี้อาจเห็นว่าพื้นที่ของเทศบาลตำบลหงส์หินมากกว่าเทศบาลตำบลเวียงลอ จึงมีความต้องการให้เทศบาลเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนารายได้ทั้งอาชีพหลัก คือ การเกษตรและอาชีพรองคือ ค้าขาย ส่วนโครงการที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเวียงลอ ร้อยละ 10.90 เห็นว่าเทศบาลควรส่งเสริมงานด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลหงส์หิน เห็นว่าเทศบาลควรพัฒนาด้านด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านการศึกษา มีหน่วยงานอื่นรับผิดชอบโดยตรงอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาวัลย์ วัฒนาโกศลย์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมของคณะกรรมการ บริหารในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การถ่ายโอนภารกิจให้องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การบริหารบุคคล วิธีการจัดสรรงบประมาณการตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินงาน การควบคุมติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะเชื่อว่าการบริหารที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น จะทำให้การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความโปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาอุปสรรคคือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมโดยยังไม่มีความเข้าใจ และไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วม ในการบริหารและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการสรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้นเทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หินจึงควรปรับปรุงการให้บริการด้านบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2. เทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หินควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้มากขึ้น โดยผ่านทางตัวแทนประชาชน เช่น อาสาสมัครต่างๆในพื้นที่ เพื่อชี้แจงว่าหน้าที่ใดเป็นความรับผิดชอบของเทศบาล นอกจากนี้ ควรประกาศรายละเอียดให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ว่ากำลังจะดำเนินโครงการใด ในพื้นที่ใด และฝ่ายงานใดรับผิดชอบ เพราะ

มีฉะนั้นแล้ว ประชาชนบางส่วนอาจจะไม่สามารถแยกแยะได้ว่า การดำเนินงานใดเป็นของเทศบาล หรือ หน่วยงานอื่นที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่เทศบาล นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบสิทธิของตน เช่น การรวมกลุ่มเป็นชมรม หรือจัดงานกิจกรรมเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากเทศบาลได้ เป็นต้น

3. เทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หิน ควรให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เทศบาล ส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ประชาชนพึงมีพึงกระทำได้ก่อน เพราะเมื่อประชาชนมีความเข้าใจ การขอความร่วมมือต่าง ๆ ก็จะเป็นการง่ายขึ้น นอกจากนี้ เทศบาลต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาลให้ชัดเจน

4. การดำเนินโครงการใดๆ ของเทศบาลควรมีการติดตามผลและปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบดูแลอยู่เสมอ เช่น สวนออกกำลังกายตามริมถนน เมื่อสร้างไว้แล้วก็ควรหมั่นมาดูแลตัดหญ้า ซ่อมแซมอุปกรณ์สำหรับใช้ในการออกกำลังกายให้มีสภาพดีอยู่เสมอ อีกทั้งควรปรับปรุงความเหมาะสมของป้ายบอกทางในแต่ละชุมชน และควรให้บริการ กับทุกพื้นที่ทุกชุมชนในเขตเทศบาลด้วยความเสมอภาค และพยายามพัฒนาการบริการให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

5. เทศบาลตำบลเวียงลอและเทศบาลตำบลหงส์หินควรมีการจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพให้กับประชาชนเพื่อในการเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตของประชาชน ตลอดจนรักษาความสะอาดของตลาดและห้องน้ำสาธารณะให้ถูกสุขลักษณะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนานโยบายสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรศึกษาหน่วยการปกครองท้องถิ่นในเขตพื้นที่อื่น เพื่อนำมาผลที่ได้มาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในแต่ละโครงการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการ
สาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า
แบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, จังหวัดเชียงใหม่.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- คณะกรรมการกองทุนองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่. (2546) **ทำเนียบองค์การบริหาร
ส่วนตำบลจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: ม.ป.พ.
- ชูชาติ กีฬาแปง. (2539). **ทัศนคติของผู้นำท้องถิ่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล:**
กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, จังหวัดเชียงใหม่.
- ธนาพร ประสิทธิ์ธีรพันธุ์. (2544). **การจัดการขยะชุมชน: กรณีบ้านดงม่อนกระติง
เทศบาลนครลำปาง**. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, จังหวัดเชียงใหม่.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2539). **การศึกษาความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม
ที่เกี่ยวกับการจัดการขยะในชีวิตประจำวัน ของชุมชนทางวิชาการและประชาชน
ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการรณรงค์จัดการขยะที่
สัมฤทธิ์ผล**. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรภัทร โตธนะเกษม. (2542). **การสร้าง Good Governance ในองค์การ**. วารสาร: กสท.
- วิญญู ศรีสุวรรณดี. (2550). **แนวความคิดในการกระจายอำนาจในการปกครองท้องถิ่น**.
เชียงใหม่: ม.ป.พ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **กฎหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะหลัก**. เอกสารอัด
สำเนา. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2546)
คู่มือฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
ไทย.

สมศักดิ์ เกียวกิ่งแก้ว. (2546). การปกครองท้องถิ่นในระบบประชาธิปไตย. กรุงเทพฯ:
ม.ป.ท.

สุพจน์ บุญวิเศษ. (2548). การบริหารจัดการคุณภาพในภาครัฐ. กรุงเทพฯ: เซเวนพรีนติ้ง
กรุ๊ป.

อรุณรัตน์ จันทร์ราช. (2543). การจัดการมูลฝอยของครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลจังหวัดพะเยา. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
จังหวัดเชียงใหม่.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของนโยบายผู้บริหารท้องถิ่นระหว่างเทศบาล
ตำบลเวียงลอ และเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนโยบายผู้บริหาร

ท้องถิ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 – 29 ปี

3. 30 – 39 ปี

4. 40 – 49 ปี

5. 50 – 59 ปี

6. 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษา

4. ปวช./ปวส./ อนุปริญญา

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ว่างงาน/ไม่มีงานทำแน่นอน

2. เกษตรกร เช่น ทำนา ทำสวน ทำไร่

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้าง/พนักงานบริษัท

5. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ

7. อื่น ๆ

ราชการ

5. ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 1 – 5 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 6 – 10 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี |
| 5. <input type="checkbox"/> 16 – 20 ปี | 6. <input type="checkbox"/> 21 ปี ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ					
1.1 การก่อสร้างถนนหนทางและสะพาน					
1.2 การก่อสร้างทางระบายน้ำ					
1.3 การขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ					
1.4 การขยายเขตให้บริการน้ำประปา					
1.5 งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร					
1.6 ความเหมาะสมของป้ายบอกทาง					
1.7 การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง					
2. บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
2.1 การจัดระเบียบแผงค้าขายภายในตลาด และที่สาธารณะ ความสะอาด และถูกสุขลักษณะของตลาด					
2.2 การจัดการสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ					
2.3 การรักษาความสะอาดของถนนทางเดินที่สาธารณะ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 ความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ					
2.5 การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่นโรคไข้เลือดออก ฯลฯ					
2.6 การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร และอื่น ๆ					
2.7 การจัดการสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามของเมือง					
2.8 การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ					
2.9 การดำเนินการด้านการบำรุง การสงเคราะห์มารดาและเด็ก					
2.10 การดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด					
2.11 การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป					
3. บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม					
3.1 การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล					
3.2 การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3.3 การจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน					
3.4 การส่งเสริมสนับสนุนการศาสนา แก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล					
3.5 การส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน					
4.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล					
4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล					
4.3 ความมีมารยาทและมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่เทศบาล					
4.4 ความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
4.5 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน					
4.6 ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บ					
4.7 การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน					
4.8 ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่องานของเทศบาล

ประเด็น	สภาพความเป็นจริง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ผู้บริหารทำตามนโยบายที่เคยสัญญาไว้ในช่วงหาเสียง					
2. ผู้บริหารดำเนินการตามโครงการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. ผู้บริหารดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน					
4. เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้าข้างทางดับ ชยะมูลฝอย ท่อน้ำตัน ท่านสามารถร้องเรียนและเทศบาลรีบมาแก้ไขได้					
5. เทศบาลเคยมีการสำรวจปัญหาการร้องเรียนเพื่อริเริ่มโครงการใหม่					

ท่านต้องการให้เทศบาลเน้นทุ่มงบประมาณ ไปให้แก่โครงการใด โปรดเรียงตามความต้องการ โดยที่ 1 หมายถึงมากที่สุด

(.....) ด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ทางระบายน้ำ

(.....) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น เก็บขยะ ดูแลสุขอนามัย

(.....) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(.....) ด้านส่งเสริมการทำมาหากินราษฎร เช่น พัฒนารายได้ หาแหล่งทุน ตลาด

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

นายชำนาญ บัวแดง

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยพะเยา

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	ชำนาญ บัวแดง
วัน เดือน ปีเกิด	31 ธันวาคม พ.ศ. 2518
ที่อยู่ปัจจุบัน	165 หมู่ที่ 4 ตำบลลลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	165 หมู่ที่ 4 ตำบลลลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2551	นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเวียงลลอ
พ.ศ. 2547	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลลอ
พ.ศ. 2545	ร่วมโครงการศึกษา/ฝึกปฏิบัติงานเกษตรกรรมก้าวหน้า ณ ประเทศอิสราเอล
พ.ศ. 2545	คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน
พ.ศ. 2542	ตัวแทนเยาวชนไทย (เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเยาวชนไทย กับประเทศอังกฤษ รุ่นที่ 1)
พ.ศ. 2541	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
พ.ศ. 2541	ประธานศูนย์เยาวชนตำบลลลอ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552	ร.บ. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง