



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี
จังหวัดเชียงใหม่

ศรียรรณ์ ใจคำป็น



36A5638438

ค
362
ศ-ค
2556

Title: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรศาสนาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๖

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี
จังหวัดเชียงใหม่



362
ค-ค
27 ก.พ. 57

เลขทะเบียน	5638438
เลขเรียกหนังสือ	อ 362 ค-ค
วันที่	27 ก.พ. 57

ศรีพรรณ ใจคำป็น

		ค 362 ค-ค 2556
Title: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่		
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย		

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร
ไปรื้อกลับมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๖

**PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS THE PUBLIC SERVICES
OF YANG NOENG SUB-DISTRICT MUNICIPALITY
SARAPHI DISTRICT, CHIANG MAI
PROVINCE**



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E.2556 (2013)**

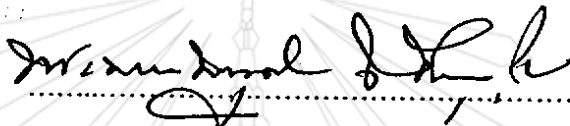
สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา : ศรีพรรณ ใจคำปัน
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร

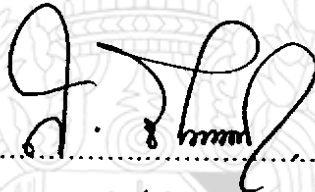
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยอนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษิตตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(พระมหาบุญศรี ณาณวฑูโต, ผศ.ดร.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)



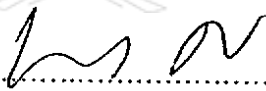
อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร)



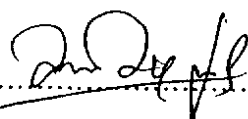
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร)



กรรมการ

(ว่าที่ ร.ท.ดร.พงศ์ กุลนรา)



กรรมการ

(ดร.วีระ เติสสมพร)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร
โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

Thematic Title : People's Opinions towards the Public Services of Yang Noeng
Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province

Student's Name : Sripan Jaikumphun

Department : Government

Advisor : Dr. Poomin Santitissadeekorn

Co- Advisor : Dr. Sirisopa Sunititissadeekorn

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P.S. Nāṇavuddho

Dean of Graduate School

(Phramaha Boonsri Nāṇavuddho ,Asst.Prof.Dr.)

Thematic Committee

S. Chaimusik

Chairman

(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

Poomin

Advisor

(Dr. Poomin Santitissadeekorn)

Sirisopa

Co-Advisor

(Dr. Sirisopa Sunititissadeekorn)

Pong Klunnara

Member

(Acting Lt. Dr.Pong Klunnara)

Veera Lertsomporn

Member

(Dr. Veera Lertsomporn)

Copyright of the Graduate School, Mahamakut Buddhist University

หัวข้อสารนิพนธ์	:	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	:	ศรีพรรณ ใจคำปັນ
สาขาวิชา	:	รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	ดร. ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร
ปีการศึกษา	:	2555

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน 3) เพื่อศึกษา ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการ ให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่ได้รับบริการสาธารณสุข จากเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t – test, F – test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least – Significant Different) โดยนำเสนอข้อมูลแบบตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง อันดับแรก ได้แก่ ด้านสาธารณสุขปลอดภัยพื้นฐาน รองลงมา ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณีมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า

3.1) ปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง พบว่า 1) มีปัญหาระบบประปาหมู่บ้านยังไม่ทั่วถึง 2) สถานที่ออกกำลังกายไม่ทั่วถึง 3) ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางพุทธศาสนา

3.2) ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้งพบว่า 1) เทศบาลควรจัดทำระบบประปาของแต่ละหมู่บ้านให้ทั่วถึง 2) ควรปรับปรุงสถานที่ออกกำลังกาย หรือจัดหาอุปกรณ์การกีฬา ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน 3) ควรมีการจัดกิจกรรมทางพุทธศาสนา เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การจัดธรรมสังฆจรเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต การหล่อเทียนพรรษา ฯลฯ

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

มหาวิทยาลัย

Thematic Title : **People's Opinions towards the Public Services of Yang Noeng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province**

Student's Name : **Sripan Jaikumphun**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Phoomin Santitissadeekorn**

Co-Advisor : **Dr. Sirisopa Sunititissadeekorn**

Academic Year : **B.E. 2555 (2012)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study people's opinions towards the public services of Yang Noeng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province, 2) to compare opinions towards the public services of Yang Noeng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province, of the people who differed in sex, age, level of education, occupation and family status, and 3) to study suggestions and solutions to the problems of public services of Yang Noeng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province. The research sampling subjects were the people aged 18 and above, who received the public services of Yang Noeng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province, totaling 400. Tools for data collection were questionnaires. Statistics for data analysis consisted of percentage, mean, frequency, standard deviation, and t-test and F-test. If statistically significant difference was found, it would be tested in pair by means of LSD (Least-Significant Different). Results of the data analysis were presented in descriptive tables.

The results of research found as follows:

1) The people's opinions towards the public services of Yang Noeng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province in all three aspects were rated at a high level. When considering by aspect, it was found that, ranking from high to low, the foremost was basic utility, followed by the promotion of education, sports and tourism being rated at a high level, and the lowest included social welfare, people quality development, tradition maintenance being rated at a high level, respectively.

2) The hypothesis test showed that the people who differed in sex, age, level of education, occupation and family status did not differ in opinions towards the public services of Yang Noeng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province in all three aspects, which was not consistent with the hypothesis, with statistical significance at 0.05.

3) Problems and suggestions

3.1) The problems from the respondents regarding the people's opinions towards the public services of Yang Noeng Sub-district Municipality were that 1) the village waterworks system was not available everywhere, 2) the place for exercise was not completely furnished, and 3) the people had no participation in Buddhist activity.

3.2) The suggestions from the respondents regarding the people's opinions towards the public services of Yang Noeng Sub-district Municipality were that 1) the Municipality should set up the waterworks system in all the village, 2) the Municipality should improve the place for exercise or procure sports equipment sufficiently for the public demands, and 3) the Municipality should organize Buddhist activities for children and youths to participate, such as mobile Dharma delivery for quality of life development, Buddhist lent candle casting, etc.

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร
ไปรคนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ในการให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา มหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ตามแนวพระพุทธศาสนา ที่ได้ให้สถานที่ในการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาเล่าเรียน

ขอกราบขอบพระคุณคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรเมธี เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้เสียสละดูแลเอาใจใส่และเมตตาให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ในการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลจนทำให้ สารนิพนธ์เล่มนี้แล้วเสร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย, นายโกศล ทองสว่าง และ นางสุพรรณ แสงรัตน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง ตรวจสอบแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุม และสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขารัฐศาสตร์การปกครอง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์มากมายตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา บุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกท่าน เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รหัส 53 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่ร่วมแรงร่วมใจ และเป็นกำลังใจให้กันและกันตลอดมา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความร่วมมือช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา อันเป็นที่เคารพภักดีของผู้วิจัย ผู้ซึ่งได้เลี้ยงดูและอบรม รวมทั้งญาติ พี่น้องที่ช่วยเหลือส่งเสริม พร้อมให้กำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ผู้วิจัย ได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จ

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ศรีพรรณ ใจคำปัน

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	29
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการ	49
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	57
2.6 แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปี	68
2.7 นโยบายการบริหารราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่	69
2.8 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	72
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	77

		๗
	2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	87
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	88
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	88
	3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	89
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	90
	3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	92
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	93
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	94
	3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	95
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	96
	4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	97
	4.2 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	97
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	98
	ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	98
	ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของ เทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	101
	ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	107
	ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	128
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	132
	5.1 สรุปผลการวิจัย	133
	5.2 อภิปรายผลการวิจัย	135
	5.3 ข้อเสนอแนะ	144
	5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	144
	5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	147
บรรณานุกรม	สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร. ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร ไปรื้อนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ	148

ภาคผนวก	154
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	155
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	157
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	161
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	164
ภาคผนวก จ วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม	172
ภาคผนวก ฉ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	179
ประวัติผู้วิจัย	182



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	74
ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน	87
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	98
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	98
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	99
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	99
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	100
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	101
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	102
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว	104
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี	105
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	107

ตารางที่ 4.11	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	107
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามเพศ	108
ตารางที่ 4.13	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามเพศ	108
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ	109
ตารางที่ 4.15	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการ ส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ	109
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการ บำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามเพศ	110
ตารางที่ 4.17	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษา ประเพณี จำแนกตามเพศ	110
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	111

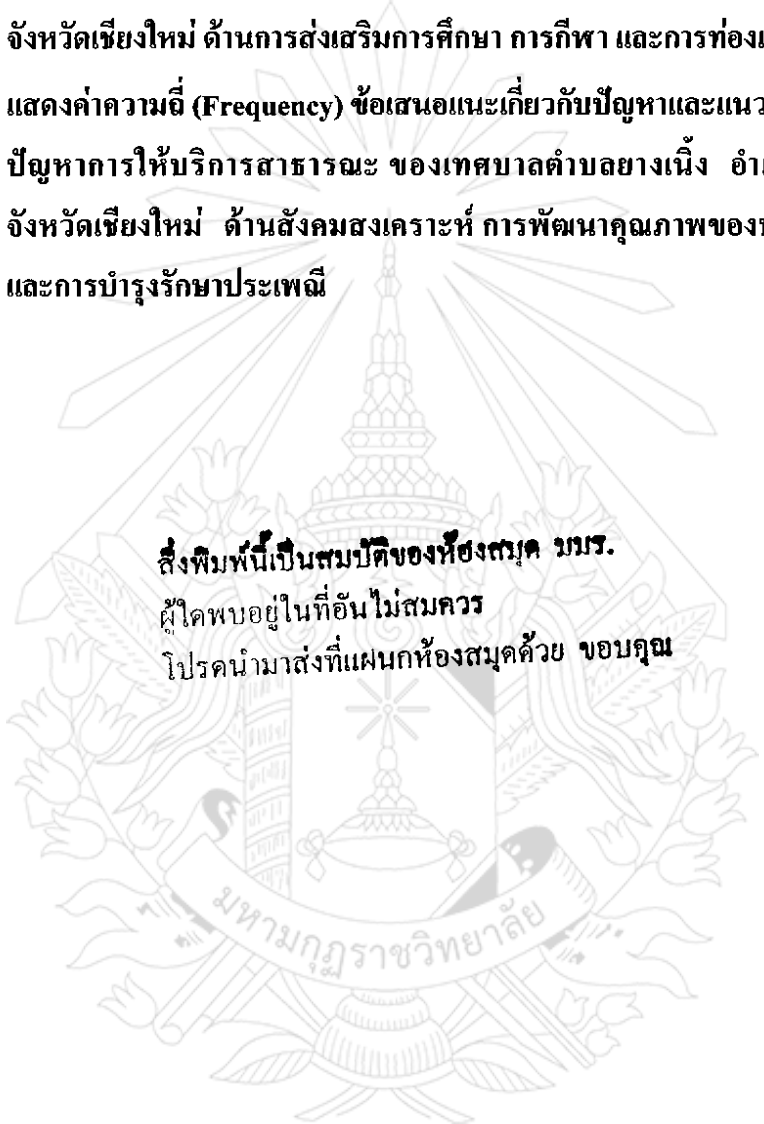
ตารางที่ 4.19	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	111
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอายุ	112
ตารางที่ 4.21	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอายุ	112
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตาม อายุ	113
ตารางที่ 4.23	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	113
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการ บำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอายุ	114
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	114
ตารางที่ 4.26	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการ บำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)	115

<p>ตารางที่ 4.27</p>	<p>แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>116</p>
<p>ตารางที่ 4.28</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>116</p>
<p>ตารางที่ 4.29</p>	<p>แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>117</p>
<p>ตารางที่ 4.30</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามเพศ</p>	<p>117</p>
<p>ตารางที่ 4.31</p>	<p>แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>118</p>
<p>ตารางที่ 4.32</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>118</p>
<p>ตารางที่ 4.33</p>	<p>แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>119</p>
<p>ตารางที่ 4.34</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>119</p>

ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	120
ตารางที่ 4.36	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	120
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	121
ตารางที่ 4.38	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	121
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ	122
ตารางที่ 4.40	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ	122
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอาชีพ	123
ตารางที่ 4.42	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอาชีพ	123

- ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 124
- ตารางที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 124
- ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 125
- ตารางที่ 4.46 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 125
- ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 126
- ตารางที่ 4.48 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 126
- ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 127
- ตารางที่ 4.50 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 127

<p>ตารางที่ 4.51 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน</p>	<p>128</p>
<p>ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว</p>	<p>130</p>
<p>ตารางที่ 4.53 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี</p>	<p>131</p>

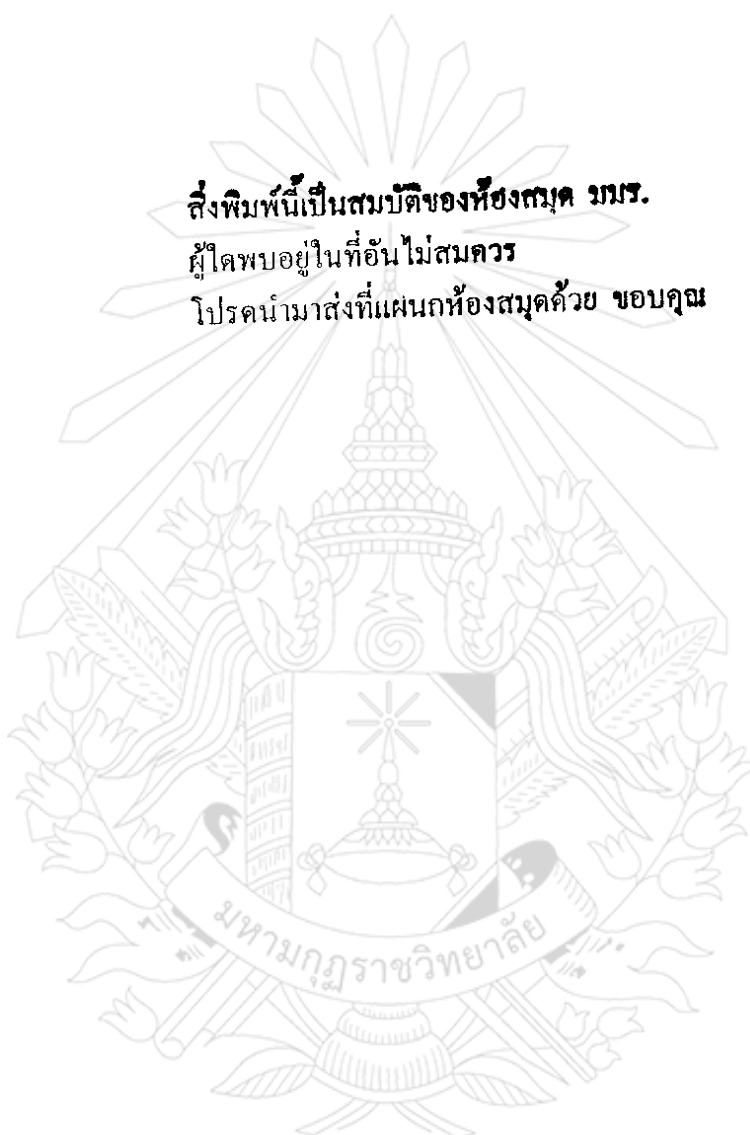


สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.
 ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร
 ไปรณนามาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น โดยฝ่ายปกครอง และถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และสนองตอบความต้องการของประชาชน หรือเป็นกิจกรรมที่นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ มีหน้าที่จัดทำ จัดหา หรือมอบหมายให้เอกชนดำเนินการแทน แนวคิดนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบกฎหมายปกครอง ที่เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะการดำเนินกิจการที่จัดทำโดยนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายปกครอง และอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง โดยที่รัฐเป็นผู้จัดทำ ควบคุมการทำงาน โดยระบบบังคับบัญชา ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทน และเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพียงอย่างเดียว มีวิธีปฏิบัติงาน รัฐสร้างมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาที่ใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน มีแหล่งที่มาของเงินทุน จากเงินทุนของรัฐ รัฐเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมด และตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งเสริมให้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แต่บางครั้งการจัดทำบริการสาธารณะ ก็ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทุกครั้ง ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น สนับสนุนและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่อง¹

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตั้งอยู่ในเขตท้องถิ่นอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ.2499 และได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลยางเนิ้งเป็นเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม

¹ราชกิจจานุเบกษา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาฬหาคณาณ, 2550), หน้า 112-113.

พ.ศ.2542 และมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 10.04 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน และบริหารงานภายใต้กระบวนการการมีส่วนร่วมของภาคส่วน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหลากหลายช่องทาง ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการพัฒนาให้ท้องถิ่นเจริญก้าวหน้าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยได้กำหนดนโยบายการจัดบริการสาธารณะในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด โดยเน้นการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในด้านการพัฒนาและกำหนดนโยบาย² ซึ่งปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน พบว่าน้ำท่วมขัง ประชาชนไม่คัดแยกขยะ ทั้งขยะรีไซเคิล น้ำประปามีไม่เพียงพอกับความ ต้องการ ลำเหมืองเกิดการตื้นเขิน แหล่งน้ำมีความรกรกฏ ปัญหาด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว พบว่า แหล่งการศึกษาของเด็กเล็กไม่เพียงพอ มีการแพร่ระบาดของยาเสพติด ในส่วนปัญหาด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี พบว่า มีการรวมกลุ่มส่งเสริมอาชีพแบบไม่ถาวร ไม่มีร้านค้าที่เปิดขายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน มีการลักลอบเผาขยะทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ และการระบาดของโรคไข้เลือดออก งบประมาณในการจัดบริการสาธารณะในโครงการต่าง ๆ ไม่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งขาดงบประมาณที่รัฐบาลอุดหนุน รวมทั้งรายได้ของเทศบาลที่จัดเก็บเองมีไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในแต่ละโครงการ จากปัญหาที่กล่าวมาทำให้การบริหารงานของเทศบาลเกิดความล่าช้าไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วถึง จึงควรมีการศึกษาแนวทางแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ โดยการศึกษาความคิดเห็นจากประชาชนผู้มารับบริการ

ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) ด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว 3) ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพ และการบำรุงรักษาประเพณี ผลของการวิจัยที่ได้รับสามารถนำไปเสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลยางน่อง ในด้านการบริการสาธารณะ ให้ครอบคลุมเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมของประชาชนในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับก็

²เทศบาลตำบลยางน่อง, “แผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2555- 2557”, เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลยางน่อง, 2552, (อัดสำเนา).

จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของเทศบาล นำสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน และมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชนที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2554 มีหมู่บ้านทั้งหมดจำนวน 13 หมู่บ้าน คือบางส่วนของตำบลหนองผึ้ง และตำบลสารภี ซึ่งมีจำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 7,794 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ภายในพื้นที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ซึ่งได้แยกการจัดบริการที่สำคัญไว้จำนวน 3 ด้าน คือ

1. ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว
3. ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพ และการบำรุงรักษาประเพณี

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่ภายในเขตเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบผลของการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1.5.4 ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดการด้านการบริหารจัดการเทศบาล ให้มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและช่วยทำให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกของประชาชนในตำบลยางเนิ้ง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของการกระทำ สถานที่ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกบ่งบอกถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบ หรือควบคุมของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามที่กฎหมายกำหนด

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่เทศบาลตำบลยางน่อง จัดให้กับประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพ และการบำรุงรักษาประเพณี

ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการก่อสร้างถนน การก่อสร้างรางระบายน้ำ การรณรงค์คัดแยกขยะและลดปริมาณขยะ การติดตั้งไฟจราจร การขยายเขตไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟสาธารณะ การควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมตลาดสด ปรับปรุงประปาหมู่บ้าน การบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร การรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การบริการรถกู้ภัย รถดับเพลิง ในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการก่อสร้างลานกีฬา การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองพาน การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการจัดกีฬาสัมพันธ์ด้านยาเสพติด ในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี หมายถึง การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดอบรมส่งเสริมอาชีพ จัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน การรณรงค์การเผาขยะ การจ้างนักเรียน, นักศึกษา ทำงานช่วงปิดภาคเรียน การปรับปรุงภูมิทัศน์ การรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย การจัดให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมร่วมกับทางเทศบาล การจ้างบุคลากรทางการแพทย์บริการตรวจรักษาโรค การจัด โครงการอบรมธรรมสัจจอร์ การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การใช้จ่ายงบประมาณในการจัดบริการสาธารณะการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

เทศบาลตำบลยางน่อง หมายถึง เทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลยางน่อง

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อประกอบการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการ
- 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.6 แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่
- 2.7 นโยบายการบริหารราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่
- 2.8 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะของความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งบ่งบอกถึงความชอบ หรือไม่ชอบ ของแต่ละบุคคลที่จะแสดงออกหรือไม่แสดงออก

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Attitude) ตามศัพท์ทางพระพุทธศาสนา คือ ความเห็น ซึ่งเป็นคำกลาง ๆ ความเห็นถูกจัดเป็นสัมมาทิฐิ ความเห็นผิดจัดเป็นมิจฉาทิฐิ ส่วนความคิดเห็นตามความเห็นของนักวิชาการนั้น มีความแตกต่างกันไป ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น หมายถึง

1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2) ทักษะ ประมวลการที่เกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นหนึ่ง เช่น ทักษะคิดเกี่ยวกับความเหมาะสม ของนโยบายวางแผนครอบครัว¹

สร้อยตระกูล อรรถมานะ ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น คือ ผลผสมผสานของความรู้ สึกนึกคิด ความเชื่อ ทักษะคิด ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ดังนั้น พฤติกรรมมนุษย์ก็คือ การแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ”²

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติ อย่างหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมี ปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก”³

บุญเรียง ขจรศิลป์ ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกทางวาจาของ เจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของ บุคคล ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้”⁴

นพมาศ ชีรวะดิน ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็น ส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่า สิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมาทั้งใน ต่างประเทศและในประเทศไทย ที่ได้จัดให้มีการสำรวจประชามติเพื่อทราบความคิดเห็น”⁵

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546), หน้า 130.

²สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), หน้า 64.

³ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทักษะคิด : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 44.

⁴บุญเรียง ขจรศิลป์, วิธีวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี เอ็น การพิมพ์, 2539), หน้า 78.

⁵นพมาศ ชีรวะดิน, จิตวิทยาสังคมกับชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), หน้า 34.

จุมพล นิภาเกษม ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า “ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยพื้นฐานประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออก”⁶

จิรพรรณ กาญจนจิตรา ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น เป็นความเชื่อหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ที่เขาได้รับ”⁷

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น (Opinion) เป็นความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจมีความรู้สึกเลื่อนรางในข้อเท็จจริงของตนและไม่มีความรู้สึกแรงกล้าถึงกับจะพิสูจน์ข้อเสนอนั้น ๆ ได้เป็นแต่เพียงว่าตนยอมรับข้อเสนอนั้น เพราะรู้สึก หรือดูเหมือนว่ามันจะเป็นอย่างนั้น”⁸

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็น ไม่ใช่สิ่งติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นการแสดงออกของสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเกิดจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ของตัวบุคคล ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอาจเป็นสิ่งชั่วคราว ชั่วคราวก็ได้ ความคิดเห็นมีความสำคัญที่จะทำให้ทราบว่าแต่ละบุคคลต้องการสิ่งใด และสามารถใช้ในการวางแผนนโยบาย การเปลี่ยนแปลงนโยบาย ระบบงาน หรือปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้

2.1.2 ประเภทของความคิดเห็นหรือทัศนคติ

ความคิดเห็นของคนเรามีหลากหลายชนิดมีทั้งคิดในแง่ดี คิดในแง่ลบ คิดทำสิ่งนั้นสิ่งนี้คิดว่าคนนั้นเป็นแบบนี้ คนนั้นเป็นแบบนั้น คนนั้นทำถูกคนนั้นทำผิด แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ตัวเองพบเจอ หากคิดในแง่บวก ก็จะเกิดผลดีตามมา ขณะเดียวกันหากคิดในแง่ลบ ก็จะเกิดผลเสียต่อหน่วยงานหรือต่อตนเอง ซึ่งมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของความคิดไว้ดังนี้

⁶จุมพล นิภาเกษม, “ความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2536, หน้า 65.

⁷จิรพรรณ กาญจนจิตรา, ระเบียบวิธีการวิจัยขั้นสูงทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538), หน้า 14.

⁸ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์, “การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช”, สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 2551, หน้า 7.

วันชัย มีชาติ ได้กล่าวว่า ประเภทของความคิดเห็นที่นักวิชาการด้านพฤติกรรมกรบริหารให้ความสนใจศึกษานั้นเป็นความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลมากกว่าจะศึกษาความคิดเห็นแบบกว้าง ๆ โดยทั่วไป ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ความพึงพอใจงานเป็นการวัดถึงความคิดเห็นโดยทั่วไป ของซึ่งบุคคลที่มีต่องานของเขาเอง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์กรมาก และน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์กร ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลง จะเห็นว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานจะเป็นผู้ที่มีความคิดเห็นทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีความคิดเห็นในทางลบต่อองค์กร

2) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job involvement) เป็นระดับของการกำหนดหรือผูกพันตัวเองของบุคคลเข้ากับงานที่ทำ หรือกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งการพิจารณาว่าสิ่งที่ได้กระทำเป็นสิ่งสำคัญและมีคุณค่า ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานสูงจะให้ความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับงานที่ทำ และวิธีการทำงานมักจะมีอัตราการขาดงานและลาออกต่ำ ซึ่งความรู้สึกเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานนี้อาจเกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยหลายประการ ซึ่งองค์กรและผู้บริหารจะต้องนำมาพิจารณาและประยุกต์ให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล

3) ความผูกพันกับองค์กร (Organizational commitment) เป็นสภาวะที่พนักงานผูกพันตัวเองกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นไว้ ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมีความเกี่ยวข้อง จงรักภักดีและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ความผูกพันกับองค์กรนี้จะมีแตกต่างจากความเกี่ยวข้องกับงานในแง่ที่ความเกี่ยวข้องกับงานเป็นการกำหนดตัวเองและเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานใดงานหนึ่ง โดยเฉพาะ ส่วนความผูกพันกับองค์กรเป็นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ต้องการทำงานในองค์กร ความผูกพันกับองค์กรจะทำให้คนงานในองค์กรมีอัตราการเข้าออกงานต่ำ

รินเนอร์ (Rinner) อ่างใน สมนึก เทพโพธิ์ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด เชิงลบสุด (Extreme Opinions) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางบวกลบ ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

วันชัย มีชาติ, พฤติกรรมกรบริหารองค์กรสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), หน้า 58-59.

2. ความคิดเห็นความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย¹⁰

ธงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวถึงประเภทของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของบุคคลมีหลายอย่างซึ่งสามารถแยกออกได้ดังต่อไปนี้

1) ความคิดเห็นทางเชิงบวก เป็นความคิดเห็นที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจ ได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีความคิดเห็นทางบวกหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้การสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2) ความคิดเห็นทางลบหรือไม่ดี คือ ความคิดเห็นที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคนอาจมีความคิดเห็นเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประทุษร้ายและปฏิบัติต่อด้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3) การที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคลหน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจนิ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหา ได้เพียงเรื่องว่าด้วยระเบียบของนักศึกษา¹¹

สุทัศน์ สุธงษิณสมบัติ ได้กล่าวถึงประเภทของการคิดไว้ 5 ชนิด ดังนี้

1) การรู้และการเข้าใจ (cognition) เป็นความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ในการรับรู้และทำความเข้าใจ

2) การจำ (memory) เป็นความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ในการเก็บสะสมความรู้และข้อมูลต่าง ๆ และสามารถระลึกได้เมื่อต้องการใช้

¹⁰Rinner, H.H, **Introduction to Opinion and Attitude**, อังใน สมนึก เทพโพธิ์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคูมอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, หน้า 9.

¹¹ธงชัย สันติวงษ์, **พฤติกรรมองค์กร**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 83.

3) การคิดแบบอนกนัย (divergent thinking) เป็นความสามารถในการคิดคล่องและคิดหลากหลาย นั่นคือสามารถที่จะคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ให้ได้ผลของการคิดจำนวนมาก รวดเร็ว ตรงประเด็น หรือหลายรูปแบบ และเป็นความสามารถในการคิดริเริ่ม ซึ่งเป็นการคิดที่มีลักษณะหรือมุมมองใหม่ ๆ

4) การคิดแบบเอกนัย (convergent thinking) เป็นความสามารถในการสรุปคำตอบที่ดีที่สุดถูกต้องที่สุด จากข้อมูลหรือสิ่งเร้าที่มีหลากหลาย

5) การประเมินค่า (evaluation) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการตัดสินใจที่รับรู้จำได้ หรือกระบวนการคิดนั้นว่ามีคุณค่า ถูกต้อง เหมาะสม หรือไม่โดยอาศัยเกณฑ์ที่ดีที่สุด¹²

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็นแต่ละประเภทย่อมมีความแตกต่างกันไป มีทั้งด้านบวกและด้านลบพร้อมที่จะแสดงออกทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเป็นความพึงพอใจสถานที่ทำงานหรือชอบหน้าที่ของตัวเองก็จะทุ่มเทแรงให้แก่งานของตัวเอง และทำให้เกิดความผูกพันซึ่งกันและกันแต่ในทางกลับกันถ้าหากไม่ชอบในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบ ก็จะทำให้ได้ไม่ดีและไม่คิดที่จะตั้งใจทำงาน

2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นแต่ละประเภทนั้น มีปัจจัยหลายอย่างที่แต่ละคนจะวิเคราะห์ว่าตัวเองมีความคิดเห็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง เช่น พฤติกรรมของแต่ละคน อารมณ์ และสภาพร่างกาย ซึ่งไม่จำเป็นต้องคิดเหมือนกันทุกอย่าง และมีนักวิชาการหลายท่าน ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ได้แก่

1. **การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation)** ความคิดเห็นและทัศนคติของคนเกิดได้จากความต้องการให้ได้รับสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการทางด้านร่างกาย ถ้าความคิดเห็นนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของร่างกายได้ดี ความคิดเห็นและทัศนคติก็จะออกมาในลักษณะทางบวก และในทางกลับกันหากโอกาสตอบสนองความต้องการของร่างกายไม่ดีลักษณะของความคิดเห็นนั้นจะออกมาในลักษณะทางลบ

2. **ข้อมูลข่าวสาร (Information)** ความคิดเห็นและทัศนคติส่วนมากจะอยู่บนพื้นฐานของการได้รับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นบางส่วนจะไปสร้างทัศนคติและความคิดเห็นได้

¹²สุทัศน์า สุทธิกุลสมบัติ, การคิดและการตัดสินใจ, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2546), หน้า 56.

3. การเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะและความคิดเห็นบางอย่างจะมาจากกลุ่ม โดยที่สมาชิกของกลุ่มจะแสดงออกมาเพื่อให้กลุ่มของตนเองอยู่รอดหรือสามารถดำรงอยู่ และมีการพัฒนาตลอดทั้งที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกให้ได้มากที่สุด ต่อครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มนักเรียน กลุ่มกีฬา ชมรมต่าง ๆ เป็นต้น บางทีอาจจะมีการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งของกลุ่มแล้วทำให้เกิดทัศนคติและความคิดเห็นได้เช่นกัน

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดย่อมมีส่วนทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นและทัศนคติได้มาก

5. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น เพศของผู้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติ เวลาของการแสดงความคิดเห็น คือ คนเราเมื่ออยู่ในสถานการณ์หนึ่งก็จะมีความคิดเห็นแบบหนึ่ง ถ้าอยู่ในสถานการณ์หนึ่งความคิดเห็นก็อาจเปลี่ยนไปเป็นอีกแบบหนึ่งไม่เหมือนเดิม¹³

สุพัศรา สุภาพ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา และประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก

เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกในรูปแบบหนึ่งของทัศนคติ ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นจึงได้พิจารณาถึงการเกิดทัศนคติ (Attitude Formation) ซึ่งเป็นเสมือนที่มาหรือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งมนุษย์จะเรียนรู้หลังเกิดอย่างไรก็ตามสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นมี 4 ประการ ดังนี้

1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง และการไปพบนั้นทำให้เกิดความพึงใจกลายเป็นทัศนคติของบุคคลนั้น

2) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from Others) โดยปกติในชีวิตประจำวันเราต้องเกี่ยวข้องกับติดต่อกับบุคคลอื่น ดังนั้นจึงรับเอาทัศนคติหลาย ๆ อย่างเอาไว้โดยไม่ได้ตั้งใจ เพราะเราเกี่ยวข้องกับกันนั้นเป็นลักษณะที่ไม่มีแบบแผน โดยจะเป็นกลุ่มครอบครัวเครือญาติ หรือผู้ที่สนับสนุนกัน ส่วนตัวกลางที่เป็นสื่อสำคัญและมีอิทธิพลในการสร้างทัศนคติ คือ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือวารสารต่าง ๆ

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุน

¹³ ชงชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 8, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2529), หน้า 166.

3) รูปแบบ (Models) บ่อยครั้งที่ทัศนคติพัฒนาเลียนแบบ กล่าวคือ เป็นการมองดูบุคคลอื่นว่ากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไรแล้วก็จำเอาเป็นรูปแบบปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากหรือน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นแบบนั้นเป็นบุคคลที่เขายอมรับนับถือเพียงใด

4) องค์ประกอบของสถาบัน (Institution Factors) อันได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน หน่วยงานสมาคม องค์การต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้มีส่วนในการสร้างทัศนคติแก่บุคคล¹⁴

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า “อายุ มีผลต่อเจตคติของบุคคลส่วนใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ยาก ซึ่งทำให้มีผลต่อเจตคติของเขาเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ปฏิกริยาของบุคคลต่อสิ่งเร้า ข่าวสาร เป็นต้น บุคคลที่แตกต่างกันจะมีปฏิกริยาไม่เหมือนกัน ผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความคิด ย่อมแตกต่างกันไปด้วย”¹⁵

ธีเรก วิทยายุทธ ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคลซึ่งมีผลต่อการศึกษเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้

2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ

3) อิทธิพลจากครอบครัว คือ เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองต่อความต้องการต่าง ๆ

4) เจตคติและความคิดของกลุ่ม คือ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม

5) สื่อมวลชน คือ เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ¹⁶

¹⁴สุพัตรา สุภาพ, สังคมวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2535), หน้า 151-152.

¹⁵ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, อ้างแล้ว, หน้า 50.

¹⁶ธีเรก วิทยายุทธ, “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพสามิตภาค 6 ที่มีต่อการบริหารงานหลังการปฏิรูประบบราชการของกรมสรรพสามิต พ.ศ. 2545”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์), 2549, หน้า 48.

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น เกิดจากการอบรมจากครอบครัว การพบเห็นเหตุการณ์ตรงที่ตัวเองพบเจอ หรือการรับรู้ข่าวสาร แล้วนำมาวิเคราะห์ว่ามีความคิดเห็นและทัศนคติอย่างไร ซึ่งคำทั้งสองคำมีความหมายที่ใกล้เคียงกัน การสำรวจความคิดเห็นของบุคคลสามารถทำได้หลายวิธีที่ใช้ทดสอบหรือการวัดความคิดเห็น อีกทั้งสามารถแปลความหมายที่วัดได้เป็นความคิดเห็นว่ามีความคิดเห็นน้อยหรือมีมาก

2.1.4 การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นเป็นการวัดเพื่อให้รู้ว่าแต่ละคนมีความคิดเห็นอย่างไรและย่อมมีความคิดแตกต่างกันไป และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงในการแก้ไขงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการวัดความคิดเห็น ไว้ดังนี้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ได้กล่าวไว้ว่า ในการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติ สิ่งที่พึงระมัดระวังมากที่สุด คือ แนวความคิดในการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติของนักวิจัยที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เกี่ยวกับความคิดเห็นหรือทัศนคตินั้น ๆ ที่อาจจะมีผลให้เราวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติอย่างผิด ๆ โดยไม่ได้ตั้งใจหรือวัดบางส่วนของความคิดเห็นหรือทัศนคติเท่านั้น หรือวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติหลายเรื่องพร้อม ๆ กัน ทั้ง ๆ ที่ต้องการวัดเพียงเรื่องเดียว

ปัญหาที่สำคัญในการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ผู้วิจัยมักไม่ตระหนักถึงคือ เราไม่สามารถจะกำหนดได้อย่างแน่นอนหรืออย่างชัดเจน จากการอ่านคำถามหรือข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือทัศนคติว่าข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือทัศนคตินั้นจะมีองค์ประกอบของความคิดเห็นหรือทัศนคติอื่นแฝงด้วยหรือไม่ เพราะขึ้นอยู่กับผู้ตอบ นอกจากนั้นเมื่อเราต้องใช้ข้อความต่าง ๆ หลายข้อความเพื่อวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความต่าง ๆ ด้วยกันเองและวิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องกัน และความสัมพันธ์ระหว่างรายการที่ใช้วัดและระหว่างรายการกับมาตรฐาน¹⁷

ไพศาล หวังพานิช ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็นต้องยอมรับข้อดกลงเบื้องต้น ดังนี้

1) เจตคติมีลักษณะคงเส้นคงวาอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถวัดได้

2) เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจะเป็นการวัดทางอ้อมโดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

¹⁷สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : เพื่อฟ้า ปรี้นตัง จำกัด, 2546), หน้า 192-193.

ความคิดเห็นหรือทัศนคติจะเกี่ยวข้องกับตัวแปรทางสังคมและจิตวิทยา การวิจัยทาง **สังคมศาสตร์** ได้เริ่มวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติมาตั้งแต่ระหว่าง พ.ศ.2463-2473 และสืบต่อกันมา**ถึงปัจจุบัน** โดยใช้เทคนิคการวัด 3 อย่าง คือ เทคนิคการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติของ **เทอร์สไตน์** เทคนิคการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติของกัตต์แมน และเทคนิคการวัดความคิดเห็น หรือทัศนคติของลิเกิร์ต ซึ่งการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติมีแนวการเขียนคำถามดังต่อไปนี้

1) หลีกเลี่ยงการถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องนั้น เพราะผู้ตอบจะเน้นความจริงแต่ไม่ได้แสดงความรู้หรือความคิดเห็นออกมาอย่างชัดเจน

2) ใช้ข้อความที่มีความเป็นปรนัย ใช้ถ้อยคำที่กะทัดรัด ไม่กำกวม

3) ใช้คำถามที่กล่าวถึงเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตอบแบบแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติได้ถูกต้องมากกว่าเรื่องราวในอดีตและทำให้เราทราบการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ตอบในปัจจุบันด้วย

4) ใช้ข้อความที่มีลักษณะกลาง ๆ ให้ผู้ตอบให้แสดงความคิดเห็นทั้งทางบวกหรือทางลบ หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ชี้นำในการเกิดความโน้มเอียง เช่น คำว่าเสมอ ทั้งหมด ไม่เคยเลย เพียงแต่เพียงเล็กน้อย

5) คำถามควรถามความคิดเห็นเพียงอย่างเดียวไม่กล่าวถึงตัวแปรหลายตัวหรือหลายแนวคิดในข้อความเดียวกัน เพราะผู้ตอบไม่ทราบว่า จะเน้นตัวแปรใด เช่น ข้อความการเกษตรทฤษฎีใหม่ ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่ม มีเงินเก็บออม และลดภาระหนี้สิน ควรแยกตัวแปรออกตามแต่ละข้อดังนี้

5.1) เกษตรทฤษฎีใหม่ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่ม

5.2) การเกษตรทฤษฎีใหม่ทำให้เกษตรกรมีเงินเก็บออม

5.3) การเกษตรทฤษฎีใหม่ทำให้เกษตรกรลดภาระหนี้สิน

6) ใช้ข้อความที่แปรความหมายได้ สามารถบอกทิศทางและระดับความรู้สึกของบุคคล เช่น การตั้งคำถาม ความรู้สึกเกี่ยวกับลักษณะรวมทั้งคุณค่าของสิ่งนั้น ๆ¹⁹

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็นหรือทัศนคตินั้น ควรมีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

1) การศึกษาความคิดเห็น เป็นการศึกษาทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยก็เป็นความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

¹⁹สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์, 2549), หน้า 146-147.

2) ความคิดเห็นหรือทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อม จากแนวโน้มที่บุคคลแสดงออก หรือพฤติกรรมที่มีแบบแผนคงที่

3) การศึกษาความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคล มิใช่แต่เป็นการศึกษาทิศทางความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลเท่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของความคิดเห็นหรือทัศนคตินั้นด้วย²⁰

วิรัช เจริญบรรจง ได้กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็นดังนี้

1) การฉายภาพ (Projective technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพโดยภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2) การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

3) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4) การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์ และความสามารถออกมา ถึงแม้ไม่สามารถวัดความคิดเห็นได้โดยตรงแต่เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน จึงสามารถวัดได้จากการแสดงออกดังกล่าว โดยอาศัยเครื่องมือต่างๆ เช่น การตอบแบบสอบถาม การฉายภาพ การสัมภาษณ์ และการเล่าความรู้สึก เป็นต้น²¹

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็น ก็คือการวัดทัศนคติหรือเจตคติของผู้ตอบ ว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งเร้า ซึ่งการวัดความคิดเห็นสามารถทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์หรือใช้แบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงความรู้สึกออกมาว่ามีความคิดเห็นต่อสิ่งนั้น

²⁰ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพมหานคร, 2539), หน้า 214-215.

²¹วิรัช เจริญบรรจง, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยครูพระนคร, 2543), หน้า

อย่างไร ควรปรับปรุงอะไร เพราะแต่ละคนจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป และผลที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ เป็นการกระบวนกรที่หน่วยงาน หรือบริษัท จัดทำเพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ หรือเป็นการกระทำที่ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือผู้ใช้บริการ อย่างเช่นในหน่วยงานท้องถิ่น ในเรื่องของการบริการให้คำแนะนำการชำระภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ การบริการให้คำแนะนำการก่อสร้างอาคาร ฯลฯ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ หรือการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลด้านใดด้านหนึ่ง ที่เข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานเอกชนให้ได้รับความสะดวก ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สงครามชัย ลีทองดี ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายของลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Volntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมต่อมคน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง²²

²²สงครามชัย ลีทองดี, การจัดการคุณภาพสาธารณสุข, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544), หน้า 14.



เลขทะเบียน	5638438
เลขเรียกหนังสือ	๓๖๒ ด-ค
วันที่	๒๗ ก.พ. ๕๗

19

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์ ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัตินี้สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีการบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการมิได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นไปอย่างยากยิ่ง²³

สุมนา อยู่โพธิ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่าหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการที่มีคุณภาพ คือบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพที่สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการไปแล้ว

ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของการบริการ หมายถึง

1. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ประเมินหรือตัดสินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพหรือไม่

2. ตัวชี้วัดที่องค์กรบริหารส่วนตำบลใช้ในการสื่อสารกันภายในระหว่างกัน

3. เกณฑ์ที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานบริการ การจัดสรรทรัพยากร และในการวัดคุณภาพของการดำเนินการ

ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของการบริการ ได้แก่

1. อาคารสถานที่ มีความโอ่โถง สะดวก สะอาด ปลอดภัย เป็นสัดส่วน น่ารื่นรมย์ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ

2. อุปกรณ์เครื่องใช้ มีสภาพดีเหมาะสมต่อการใช้งาน มีความทันสมัยทันต่อเทคโนโลยี ความรวดเร็วแม่นยำ ความน่าเชื่อถือ

3. บุคลากร มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีมารยาท การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม

4. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว สะดวก สมเหตุสมผล ถูกต้องแม่นยำ

5. การจัดการและการอำนวยความสะดวก มีระบบการบริหารจัดการที่ดี²⁴

รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์ ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง “กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ

²³สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์, ภาควิชาการสำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนา, 2535), หน้า 1-2.

²⁴สุมนา อยู่โพธิ์, ตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2540), หน้า 8-9. สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ”²⁵

ชินจิตร แจ้งเจนกิจ ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ²⁶

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อหรือมารับบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยไม่ได้มุ่งหวังทำเพื่อใครคนใด คนหนึ่ง ทุกคนได้รับสิทธิที่จะได้รับการบริการเหมือนกันหมดทุกคน และการบริการที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน หรือสถานบริการนั้น ๆ

2.2.2 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการที่ดี ต้องทำให้ผู้รับบริการประทับใจ หรือพึงพอใจนั้น ต้องขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและหน่วยงานนั้น ๆ โดยมีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญกับลักษณะการบริการไว้ดังนี้

จรัส สุวรรณมาลา ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. การให้บริการที่ความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. การให้บริการที่มีความเพียงพอ คือ บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. การบริการที่คำนึงถึงความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ คือ บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น
4. การให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยในความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น

²⁵รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2551), หน้า 3.

²⁶ชินจิตร แจ้งเจนกิจ, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : ทิปป์ปิงพอยท์, 2544), หน้า 1.

ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว คือ ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร

5. การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

6. การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

7. การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ คือ การให้บริการของรัฐ ประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป²⁷

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า “บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าบริการ” มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้ผู้อื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา
3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

²⁷จรัส สุวรรณมาลา, การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอรัมเมท, 2539), หน้า 10-12.

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

องค์กรที่ดำเนินธุรกิจที่มุ่งหวังกำไรและไม่ได้มุ่งหวังกำไร ต่างพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้บริโภค หรือประชาชน แต่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้กระบวนการผลิตสามารถเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐาน และเป็นที่พึงพอใจอย่างสูงสุดแต่ถ้าองค์กรใดต้องการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อกำไรสูงสุด นอกจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต คุณภาพของผลิตภัณฑ์อีกสิ่งหนึ่งที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ คือคุณภาพด้านการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ สร้างภาพพจน์ของการเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการบริการ²⁸

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ ได้กล่าวว่า ธุรกิจบริการยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปที่เจ้าของกิจการและผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1) เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ บริการทั่วไปมีลักษณะค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่เราจะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ของตัวเราได้ เช่น เราไม่สามารถมองเห็น”รูปร่าง” ของ “การท่องเที่ยว” ได้ ดังนั้นความไม่มีตัวตนของการบริการทำให้เราไม่อาจจับต้องบริการดังกล่าวได้ จึงส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคคือทำให้ผู้บริโภคเกิด “ความเสี่ยง” ในการเลือกซื้อบริการได้

2) มีคุณภาพไม่คงที่ คุณภาพของการบริการ โดยทั่วไปมีความหมายไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากมักจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบบริการ เวลาที่ให้บริการของผู้ส่งมอบบริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

3) ไม่สามารถแยกการบริโภคบริการออกจากผู้ให้บริการได้ การให้บริการและบริโภคบริการ นั้นเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปบริการมักจะถูกเสนอขายก่อน และหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย

²⁸ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2541), หน้า 218.

4) ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้

5) ผู้บริโภคมีส่วนในการสร้างงานบริการอย่างมาก กล่าวคือ การบริการในแต่ละครั้งจะทำเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายๆ ไป หาได้ยากที่จะให้บริการลูกค้า 2 คนเหมือนกัน ทุกอย่าง เพราะลูกค้าแต่ละคนย่อมมีความต้องการและความชอบ-ไม่ชอบเป็นของตนเอง

6) การบริการต้องใช้แรงงานคน คือต้องใช้คนในการบริการ แม้ว่าปัจจุบันเครื่องจักรจะเข้ามาแทนมนุษย์ในการให้บริการหลายประเภท เช่น เครื่องกดเงินด่วน เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เก้าอี้นวดใช้ไฟฟ้า แต่ต้องยอมรับว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ยังต้องการรับบริการจากแรงงานคนเพราะให้ความรู้สึกอบอุ่นกว่า ดังนั้นการบริการจะดีหรือไม่ดีมากนักขึ้นอยู่กับคนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการ ก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้น แล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

7) ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับความพึงพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตอบตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีแต่ในทางกลับกัน ถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการทันทีเช่นกัน

8) ผลของการบริการเกิดขึ้น ได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใดเท่านั้น

9) ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ผู้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

10) เมื่อผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เป็นเพียงการบรรเทาความไม่พอใจ เมื่อการบริการเกิดผิดพลาดและบกพร่อง เราไม่สามารถที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีดีได้นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

11) สร้างทัศนคติต่อบุคคลและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถที่จะสร้าง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเพียงใด

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

12) สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่ กว่าที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลานับสิบ ๆ ปี

13) หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องการบริการให้มาก

14) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดและบกพร่องนำความเสียหายมาสู่องค์กร โดยจะพบว่าส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็จะมีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้²⁹

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดมพัฒน์กิจ กล่าวว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1) ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2) สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับ การตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

²⁹จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551), หน้า 14-16.

5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishaability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น³⁰

ยูกาวารณ วรณวานิชย์ ได้กล่าวว่า งานบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ คือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น ฐูรส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกายได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปผลที่ได้รับเท่านั้น

2) ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ คือ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ไม่เหมือนกับสินค้าที่สามารถผลิตเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังได้

3) ไม่แน่นอน คือ บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าใครคือผู้ให้บริการ บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้คือ ทำอย่างไรให้ผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอเพื่อมิให้เกิดการสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้นๆ

5) ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้คือ ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการขณะนั้นเมื่อได้รับบริการแล้วก็เป็นอันเสร็จสิ้นไป ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไปซึ่งเป็นข้อแตกต่างขั้นพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งถ้าเป็นสินค้าเมื่อซื้อสินค้าแล้วสินค้านั้นก็จะเป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าตลอดไป³¹

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

³⁰ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 25-26.

³¹ ยูกาวารณ วรณวานิชย์, การตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549), หน้า 10-12.

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน

3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)

4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)

5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)³²

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ลักษณะการบริการ เป็นลักษณะนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้อง หรือเป็นเจ้าของได้ แต่ถ้าการบริการดีก็จะทำให้หน่วยงาน หรือบริษัท ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า แต่ถ้าการบริการไม่ดีก็ต้องมีการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลจากการกระทำของบุคคล ดังนั้นต้องมีการอบรมบุคลากรของตนเองเพื่อเรียกความนิยมนกลับมาสู่หน่วยงาน หรือบริษัทของตัวเอง

2.2.3 ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ และการบริการที่มีคุณภาพจะทำให้ชนะใจลูกค้า เกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กรของตนเอง ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป ฉะนั้น การบริการที่ดีจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ ได้ให้ความสำคัญของงานบริการต่อผู้บริการของหน่วยงานบริการไว้ดังนี้

- 1) ช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานเข้าใจถึงคุณค่าและความสำคัญของผู้รับบริการ
- 2) ช่วยให้ผู้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเที่ยงตรงมากขึ้น
- 3) ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการ คือช่วยให้เข้าใจว่าการบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก และยังมีแนวโน้มสูงที่จะชักชวนให้บุคคลอื่นๆ มาให้บริการด้วย
- 4) ช่วยให้ผู้สามารถสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการได้

³²ทิพาวดี เมฆสวรรค์, การบริหารมุ่งสัมฤทธิ์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ, 2539), หน้า 19-20.

5) ช่วยในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย และปัญหาของการบริการของหน่วยงานเพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน³³

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้ให้ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการได้แก่

1) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง การเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

2) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้³⁴

สมิต สัจฉุกร กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี³⁵

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการต่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนี้

1) งานบริการมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการสร้างบริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะมุ่งตอบสนองความต้องการลูกค้าและเป็นบริการที่มีความแตกต่างจากผู้อื่นอย่างชัดเจน

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของ **ห้องสมุด มจร.**

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย **ขอบคุณ**

³³ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 5.

³⁴ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 20.

³⁵ สมิต สัจฉุกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, อ่างแล้ว, หน้า 12.

2) งานบริการที่ดีจะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีผลให้ลูกค้านำไปกระจายข่าว และสร้างความเข้าใจรวมทั้งชักจูงให้มีผู้สนใจเข้ามาเป็นลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

3) งานบริการเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินกิจการทั้งหมด เพราะรายได้ที่สำคัญมาจากลูกค้าหากลูกค้าไม่พอใจในงานบริการองค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จได้ยาก³⁶

พงศ์ฉัตร ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรมหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉะใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

³⁶อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, การสร้างแบรนด์ของงานบริการ, (เชียงใหม่ : โชนาพรีนซ์, 2550), หน้า 1.

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ บริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ³⁷

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า การบริการ เป็นการกระทำที่ทำให้ผู้รับผลจากการกระทำเกิดความ สะดวกสบาย มีความสุข และความประทับใจ หากมีการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้ดำเนินกิจกรรมสามารถทะลุเป้าหมายความหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการและ ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จ นอกจากนี้การบริการยังมีความสำคัญต่อผู้รับบริการทั้งทางด้าน ร่างกาย สังคม อารมณ์และจิตใจอีกด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการประชาชนถือเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่งถ้าหากการจัดระบบการ บริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานหรือภาพลักษณ์ของหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพ

2.3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการ มาตั้งแต่สมัยอารยธรรมร่วมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่าง กันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และเป็น หน้าที่ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่าการให้บริการสาธารณะ นั้น ไม่จำเป็นต้อง เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถให้บริการสาธารณะได้เช่นกัน ฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของหน่วยงานใดก็ตามการให้บริการสาธารณะ ก็มักจะเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (Provider) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และผู้เข้ารับบริการ (Recipients) เสมอมี นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะได้แก่

Jean de Soto อังใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้กล่าวไว้ว่า คำนิยามของบริการสาธารณะ อาจแยกเป็น 2 ลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย กล่าวคือ

³⁷ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545), หน้า 363-364.

1. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้
2. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ
 - 2.1 เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
 - 2.2 มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
 - 2.3 เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน³⁸

Leon Duguit อังโน นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ให้ความเห็นถึง บริการสาธารณะว่า “บริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกกิจกรรมซึ่งหากดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จจะต้องได้รับการจัดการ การจัดการ หรือการควบคุม โดยฝ่ายปกครอง ทั้งนี้เพราะการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการพัฒนาสังคม”³⁹

ประยูร กาญจนตุล ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าว ข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ⁴⁰

³⁸Jean de Soto, *Grands services publics*, อังโน นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, อังแล้ว, หน้า 26.

³⁹Leon Duguit, *Grands services publics*, อังโน นันทวัฒน์ บรมานันท์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 26.

⁴⁰ประยูร กาญจนตุล, *กฎหมายการปกครอง*, (พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), หน้า 199-121.

กฤษ ณาพงศ์ธร ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Service) และผู้รับบริการ (Recipients)” ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป⁴¹

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บัณฑิตเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

⁴¹กฤษ ณาพงศ์ธร, **ประโยชน์และบริการ**, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535), หน้า 32-34.

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ⁴²

ชวรงค์ ฉายะบุตร กล่าวว่า “การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาล และข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิม มุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศไปในที่สุด⁴³

พงษ์เทพ ลีตบุตร ได้กล่าวถึงแนวคิดของบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวก หรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะต้องดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือรับความเสียหาย⁴⁴

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน โดยเน้นความต้องการของประชาชนและการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และต้องมีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

⁴²เทพศักดิ์ บุญพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรคุณวุฒิบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 13.

⁴³ชวรงค์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจร, (กรมการปกครอง : สำนักพิมพ์โรงพิมพ์กรมการปกครอง, 2536), หน้า 8-10.

⁴⁴พงษ์เทพ ลีตบุตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองศรีสะเกษ หลังการปรับโครงสร้างใหม่”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 20.

2.3.2 ประเภทของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะอาจแบ่งได้หลายประเภท ที่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานในระดับไหนซึ่งมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

นักทฤษฎี บรมานันท์ ได้แบ่งประเภทของการบริการสาธารณะในกฎหมายฝรั่งเศส แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านั้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการเหล่านี้ต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่จัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และไม่สามารถมอบให้องค์กร หรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

2) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นกิจการที่รัฐจัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับเอกชน เช่น การจัดให้มีระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในเขตองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐหรือเอกชนก็สามารถทำได้ โดยมีลักษณะทางการค้าหรือเก็บผลประโยชน์ตอบแทน⁴⁵

ศุภชัย ยาวะประภาส ได้กล่าวว่า ในการแบ่งแยกประเภทบริการสาธารณะ โดยทั่วไปจะใช้เกณฑ์การจัดประเภทบริการแบ่งแยกตามอาณาเขต สำหรับประเทศไทย ได้แบ่งแยกการปกครองออกเป็น จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และแบ่งเขตการปกครองท้องถิ่นออกเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล สุขาภิบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งหากพิจารณาโดยถือว่าเขตการปกครองเป็นบริการสาธารณะตามอาณาเขต อาจแบ่งบริการสาธารณะออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) ราชการบริหารส่วนกลาง เป็นบริการสาธารณะชนิดต่าง ๆ ที่ฝ่ายปกครองจัดทำเพื่อสนองความต้องการ ส่วนร่วมของประชาชนทั่วทั้งอาณาเขตประเทศไทย เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันประเทศ การคลัง การคมนาคม เป็นต้น องค์การที่ให้บริการสาธารณะเหล่านี้มักตั้งอยู่ในนครหลวง หรือเมืองศูนย์กลางต่าง ๆ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม อันมีอำนาจหน้าที่ที่จะจัดบริการสาธารณะ ในหน้าที่ของตนและตลอดทั้งประเทศ

2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นบริการสาธารณะที่กระทรวง ทบวง กรม ได้แบ่งแยกออกไปจัดทำตามเขตปกครองต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

⁴⁵นักทฤษฎี บรมานันท์, บริการสาธารณะในระบบกฎหมายฝรั่งเศส, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2541), หน้า 10.

ในเขตการปกครองนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ เพื่อบริหารราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ซึ่งในประเทศไทยแบ่งเป็นจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน

3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะที่ส่วนกลางมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในเขตท้องถิ่นนั้น ได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือแต่บางส่วน เพื่อบริหารราชการในท้องถิ่นนั้นโดยตรง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา⁴⁶

ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่นนั้น มีความสำคัญอยู่มาก ซึ่งอาจสรุปสาระสำคัญได้คือ

นักวิชคนันท์ บรมานันท์ ได้กล่าวอีกว่า การจัดทำบริการสาธารณะ (public service) นับได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐสมัยใหม่ที่ต้องจัดทำให้กับประชาชน ภารกิจของรัฐที่เป็นบริการสาธารณะนั้นอาจแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ภารกิจพื้นฐาน (Primary function) ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและรักษาความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นคงปลอดภัยนี้ มีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ ความมั่นคงปลอดภัยภายในชุมชนและความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายอันมีแหล่งที่มาจากภายนอกชุมชน

ความมั่นคงภายในชุมชน หมายความว่า ความมั่นคงปลอดภัยจากการละเมิดต่อชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินของเอกชนแต่ละคนทั้งที่จงใจและไม่จงใจ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยภายในชุมชนนั้นกระทำได้ด้วยการจัดให้มีตำรวจ การรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจของประเทศและการรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

2. ภารกิจลำดับรอง (Secondary function) ได้แก่ การส่งเสริมสวัสดิภาพ ตลอดจนการกระจายความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคม รัฐส่งเสริมสวัสดิภาพของราษฎรทั้งในทางกายภาพและจิตใจ รัฐประกันเงินเอนไซแห่งการครองชีพขั้นต่ำของราษฎรทุกคน เช่น ให้บริการการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่ง คมนาคม การพักผ่อน

⁴⁶สุกชัย ขาวะประภาส, นโยบายสาธารณะ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), หน้า 35.

หย่อนใจ ส่งเสริมการเล่นกีฬาเพื่อให้ราษฎรมีสุภาพแข็งแรง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกันการว่างงาน⁴⁷

นั่นทวัฒน์ บรมานันท์ อธิบายถึง การบริการสาธารณะนั้น ต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือว่ารัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และยังรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย
2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กล่าวโดยสรุป การพิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูงใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดการแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำ จึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัย หรืออยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ

⁴⁷นั่นทวัฒน์ บรมานันท์, บริการสาธารณะในระบบกฎหมายฝรั่งเศส, อ้างแล้ว, หน้า 26.

บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน⁴⁸

นักทฤษฎี บรมานนท์ ได้กล่าวอีกว่า บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐมี 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะระดับชาติ (les services publics nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำ อัน ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

- (1) บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
- (2) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
- (3) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
- (4) บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
- (5) บริการสาธารณะทางด้านสังคม
- (6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
- (7) บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น⁴⁹

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (les services publics locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (les collectivités locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อัน ได้แก่

⁴⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 28.

⁴⁹ เรื่องเดียวกัน.

- 1) บริการสาธารณะระดับเทศบาล (les services publics communaux)
- 2) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (les services publics départementaux)
- 3) บริการสาธารณะระดับภาค (les services publics régionaux)

โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย
- (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ
- (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา
- (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม⁵⁰

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประเภทของบริการสาธารณะ มีทั้งระดับประเทศ และระดับท้องถิ่นที่กำหนดให้มีการจัดบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง ภายใต้กฎหมายกำหนดโดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ซึ่งเป้าหมายหลักคือการสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และให้ถือเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานในการบริหารราชการอีกด้วย

2.3.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

กิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะ ประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้กล่าวอีกว่า หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะต้องคำนึงถึงคือ

1. บริการสาธารณะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองเองก็มีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วง ๆ โดยไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่องได้

2. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะหรือเข้าสู่บริการ

⁵⁰ นันทวัฒน์ บรมานันท์, “สัญญาทางการปกครอง”, 28 ก.ย. 2555.

สาธารณะเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้ เป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน

ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ บริการสาธารณะจึงมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักกว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐ ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจะทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ

3. การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความต้องการของประชาชนตลอดเวลา ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียวเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในที่จะรักษาผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวต้องทำโดยกฎหมาย หรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ และแม้ว่าการแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะนั้นจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้น จะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยรับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้⁵¹

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อม ๆ กันไปกับจะต้องยึดหลักของการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งถ้าจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม

⁵¹นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, อ้างแล้ว, หน้า 154.

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน⁵²

วรางคณา ขาวเรียร ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ⁵³

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ ต้องเป็นการจัดทำบริการที่ทั่วถึง ตรงเวลา เสมอภาคกันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีประโยชน์ต่อประชาชน และการบริการต้องเป็น ไปอย่างต่อเนื่อง และปรับให้เข้ากับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ภายใต้กฎหมายที่กำหนด

2.3.4 ปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในการจัดบริการสาธารณะ

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในการจัดบริการสาธารณะในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามกรอบของแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ที่ให้อำนาจท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการการบริการสาธารณะ ภายใต้กฎหมายกำหนด ซึ่งมี

⁵² เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, การบริการสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร, 2540), หน้า 25.

⁵³ วรางคณา ขาวเรียร, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2540, หน้า 20.

นักวิชาการได้กล่าวเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

โกวิท พวงงาม ได้กล่าวเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ปัญหาด้านการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีประเด็นดังนี้

(1) การถ่ายโอนภารกิจที่เกิดขึ้นยังคงเป็นไปอย่างจำกัด ทั้งนี้ จะกระจุกตัวอยู่เฉพาะภารกิจในกลุ่มโครงสร้างพื้นฐานและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต กิจกรรมที่มีการถ่ายโอนจริงก็จำกัดเฉพาะในบางกิจกรรมเท่านั้น เช่น การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โครงการอาหารเสริมนมและอาหารกลางวัน การสงเคราะห์เบี้ยผู้สูงอายุ เป็นต้น

(2) การถ่ายโอนภารกิจยังไม่เป็นไปอย่างสอดคล้องระหว่างภารกิจ งบประมาณ บุคลากร แนวปฏิบัติ และวัสดุอุปกรณ์ เป็นผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินกิจกรรมที่มีการถ่ายโอนได้เนื่องจากข้อจำกัดในด้านทรัพยากร อีกทั้งในหลายกิจกรรม แม้ที่ท้องถิ่นจะมีความพร้อมในการจัดทำ แต่ก็พบว่ายังขาดการแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ท้องถิ่นสามารถใช้อำนาจในกิจกรรมนั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่

(3) กระบวนการถ่ายโอนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากส่วนราชการผู้ถ่ายโอนเป็นอย่างมาก แต่ในทางปฏิบัติกลับพบปัญหาว่า ส่วนราชการต่าง ๆ มักจะถ่ายโอนให้เฉพาะภารกิจหน้าที่ แต่ในด้านวัสดุอุปกรณ์ แนวปฏิบัติ ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลับมิได้มีการส่งมอบอย่างเป็นทางการเป็นระบบระเบียบ อันนำไปสู่ปัญหาการจัดทำภารกิจนั้น ๆ

2. ปัญหาในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเด็นปัญหาด้านการขาดการบูรณาการระหว่างแผนการกระจายอำนาจกับทิศทางการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินทั้งระบบ เป็นผลทำให้สถานะของการซ้อนทับและแข่งขันในเชิงบทบาทระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการต่าง ๆ ยังคงดำเนินอยู่ต่อไป เนื่องจากทิศทางที่ปรากฏในแผนการกระจายอำนาจย่อมหมายถึงการลดขนาดและถอนตัวเองออกไปของส่วนราชการต่าง ๆ แต่ในทางปฏิบัติ ทิศทางการปฏิรูประบบบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ยังแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการต่างๆ จะยังคงมีบทบาทสำคัญในพื้นที่การบริหารปกครองนอกศูนย์กลาง เช่น การสร้างระบบบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ ในด้านหนึ่งแม้ว่าจะเป็นความพยายามแก้ไขปัญหารวมศูนย์อำนาจที่เป็นไปอย่างกระจัดกระจาย (fragmented centralism) แต่

ในอีกด้านหนึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการปกครองท้องถิ่น โดยรัฐ (local state government) ให้คงอยู่ควบคู่กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสำเร็จหรือล้มเหลวของกระบวนการกระจายอำนาจและการจัดระบบการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นนั้น ส่วนสำคัญอยู่ที่บทบาทและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ และสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ ในอันที่จะผลักดันกระบวนการถ่ายโอนทรัพยากรต่าง ๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนและขั้นตอนที่กำหนดไว้ แต่ในปัจจุบันองค์กรสำคัญดังกล่าว กลับต้องพบกับปัญหาอุปสรรคทั้งในเชิงสถาบัน ซึ่งต้องอิงแอบและอาศัยความร่วมมือ และผลักดันจากรัฐบาลส่วนกลาง รวมถึงปัญหาในเชิงองค์กร ซึ่งยังมีบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหารค่อนข้างจำกัด เป็นผลให้การทำงานดำเนินไปอย่างยากลำบาก

4. ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการให้บริการสาธารณะ ประเด็นในเรื่องภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับเรื่องการถ่ายโอนภารกิจ แต่ขาดการสนใจอย่างเพียงพอต่อเรื่องวิธีการในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ภายได้ข้อกำหนดในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไทยยังคงมีช่องทางในการจัดทำภารกิจค่อนข้างจำกัด โดยมากมักจะเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ผ่านการใช้ทรัพยากรทางการบริหารภายในองค์กรของตนเองเป็นหลัก แต่ภายได้สถานการณ์ปัจจุบันจะต้องมีการพัฒนาทางเลือกใหม่ ๆ ในการจัดหาบริการสาธารณะให้เกิดขึ้นในท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริการสาธารณะให้เกิดขึ้น

5. ปัญหาการแทรกแซงการทำงานของรัฐบาลและการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง เช่นการให้หน่วยงานของรัฐบาลกลางและราชการส่วนภูมิภาคเข้ามาทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะแทนท้องถิ่นหรือชุมชนในท้องถิ่น การกำกับดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ปัญหาด้านการเงิน การคลังและการให้เงินอุดหนุน เป็นต้น

6. ปัญหาความเพิกเฉยในสิทธิและหน้าที่ของประชาชนในท้องถิ่น

7. ปัญหาของผู้แทนของประชาชนในท้องถิ่นไม่ตระหนักถึงหน้าที่ของตน ผู้แทนท้องถิ่นแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตัวเอง การเล่นพรรคเล่นพวก การทุจริต เป็นต้น⁵⁴

⁵⁴โกวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2552), หน้า 413-415.

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัญหาในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไม่ให้อำนาจเด็ดขาด และการจัดทำบางโครงการยังมีการแทรกแซงจากส่วนกลาง หรือจากรัฐบาล ทำให้ไม่สามารถทำได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย อีกอย่าง บางโครงการยังมีการจัดทำที่ซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ทำให้ไม่มีความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ของตนเอง และบางครั้งนักการเมืองที่ประชาชนเลือกเข้าไปทำหน้าที่แทน กลับเห็นผลประโยชน์ต่อพวกพ้องของตัวเองมากกว่าผลประโยชน์ของส่วนรวม

2.3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ

เป็นที่รู้กันอยู่แล้วว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนเพื่อประโยชน์ โดยส่วนรวม ดังนั้นต้องมีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่ต้องเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งมีนักวิชาการได้กำหนดปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความประหยัด ความมากน้อยจากปริมาณการใช้บริการความสอดคล้องของการให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และการยอมรับคุณภาพของการให้บริการ⁵⁵

สมพร เพ็ญจันทร์ ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะดังนี้

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางสังคมวิทยา ปัจจัยที่สำคัญมีดังนี้ มิตรมหาชน (public opinion) ทักษะของผู้ผู้นำ (elite opinion) กลุ่มผลประโยชน์ (interest group) อิทธิพลของสื่อมวลชน (mass media) วัฒนธรรมทางการเมือง (political culture) ความเข้มแข็งของพรรคการเมือง ลักษณะของการเกิดเป็นเมือง (urbanization) และประชากรในสังคมนั้น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยด้านสังคมวิทยาเลย ในการกำหนดนโยบายไม่ว่าเป็นด้านใด ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนี้จำเป็นต้องพิจารณาประกอบด้วยเสมอ และประเด็นการพิจารณาต้องคำนึงถึง

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

⁵⁵อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตยวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์), 2549, หน้า 13.

1) ระดับการพัฒนาประเทศ เฉพาะอย่างยิ่งระดับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ เป็นตัวที่สำคัญ ดัชนีที่ใช้วัดมักนำเอาดัชนีต่อไปนี้เข้ามาใช้ เช่น รายได้ประชาชาติ อัตราการเติบโตทางอุตสาหกรรม เป็นต้น

2) อิทธิพลของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนี้ มีความสำคัญต่อนโยบายแตกต่างกันไป เช่น จากอิทธิพลสูงในการกำหนดนโยบายด้านการเงินการคลัง หรือด้านอุตสาหกรรม มากกว่าการกำหนดนโยบายด้านสังคม เช่น นโยบายการศึกษา เป็นต้น

3. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นที่ตั้ง ความหลากหลายของสังคมพื้นที่ที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในแง่ชีวิตความเป็นอยู่ ลักษณะทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น หรือประเพณีตามเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ต้องกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับสิ่งเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกำหนดนโยบายต่างประเทศ นโยบายการผลิตสินค้าทางการเกษตรกรรม ต้องนำปัจจัยทางภูมิศาสตร์ต่าง ๆ เข้าร่วมพิจารณาด้วย⁵⁶

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะของรัฐเป็นลักษณะของงานที่ต้องติดต่อกับประชาชนผู้รับบริการ หรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อบริการ หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐจะเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

2.3.6 องค์กรผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น และได้มีการมอบหมายภารกิจการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ หรืออาจร่วมกันจัดทำบริการสาธารณะกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมี

⁵⁶ สมพร เพ็ญจันทร์, นโยบายสาธารณะ ทฤษฎีและการปฏิบัติ, อ่างแล้ว, หน้า 45.

การทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน⁵⁷

วุฒิสาร ตันไชย ได้กล่าวว่า หลักการที่ใช้ในการแบ่งแยกบริการสาธารณะว่าองค์กรใดควรจะเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะดังนี้

ก) บริการที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ควรต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

(1) เป็นภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

(2) เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ามอบให้องค์กรอื่น ๆ ทำ บริการสาธารณะที่รัฐเป็นผู้จัดทำสามารถสรุปได้ 4 ประเภท คือ

- 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ
- 2) ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
- 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ข) บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีลักษณะ คือ

1. เป็นกิจการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้
2. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่น⁵⁸

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้กล่าวอีกว่า สามารถแยกการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรไว้ดังต่อไปนี้

⁵⁷อมร รักษาศักดิ์, ปรัชญา รัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ วี. เจ., 2546), หน้า 105-106.

⁵⁸วุฒิสาร ตันไชย, บทบาทรัฐในการจัดทำบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ, (สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, 2544), หน้า12-13.

1. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ

ก. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั่วทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องมีองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ

ข. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า กล่าวคือ เป็นกิจการที่ต้องอาศัยงบประมาณและวิธีการในการดำเนินการระดับสูง จึงต้องใช้งบประมาณของรัฐในการดำเนิน การเพื่อเหตุผลในเรื่องของความประหยัด

ซึ่งบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

ก. หน้าที่ในการป้องกันประเทศเพื่อให้เกิดความสงบสุขและความมั่นใจแก่ประชาชนของรัฐที่จะได้รับการคุ้มครองจากฝ่ายปกครองว่าจะไม่ถูกรัฐอื่นเข้ามารุกรานทำลายล้างชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กิจการทหารหรือตำรวจตระเวนชายแดน รวมทั้งอำนาจในการประกาศสงครามกับรัฐอื่นด้วย

ข. หน้าที่ในด้านการรักษาความสงบภายใน จะต้องจัดให้มีระบบกระบวนการยุติธรรมและระบบควบคุมสังคม ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการเยียวยาเมื่อถูกละเมิดหรือรบกวนสิทธิของประชาชนในรัฐซึ่งต้องดำเนินการคาบเกี่ยวกันในท้องถิ่นแต่ละแห่งทั่วประเทศ เช่น กิจการตำรวจซึ่งจำเป็นต้องมีการดำเนินการคาบเกี่ยวกันหลาย ๆ พื้นที่ แต่ไม่รวมถึงกิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในท้องถิ่น

ค. หน้าที่ในการรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจเป็นภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่รัฐมีอำนาจในการจัดทำ

ง. หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนในรัฐเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ ซึ่งหมายความรวมถึงหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจลำดับรอง ซึ่งโดยทั่วไปภารกิจนี้ได้มอบหมายให้ท้องถิ่นดำเนินการหากภารกิจนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับท้องถิ่นโดยตรง

2. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะดังต่อไปนี้

ก. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษา

ทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ข. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาดไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในท้องถิ่น เป็นต้น

3. บริการสาธารณะที่รัฐร่วมกันจัดทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของคนส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมก็เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาในระดับสูงขึ้นไป เป็นการจัดการกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำ⁵⁹

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดทำบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นภายใต้อำนาจหน้าที่ตามที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจจากส่วนกลางลงสู่ท้องถิ่น และให้อำนาจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถกำหนดนโยบายได้อย่างอิสระ ภายใต้กฎหมายกำหนด และให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการรวมทั้งให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ซึ่งสิ่งที่สำคัญและต้องคำนึงถึงคือ ความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนในท้องถิ่นของตนเอง

2.3.7 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นอีกหน่วยงานหนึ่งที่รัฐได้กระจายอำนาจให้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลได้รับมอบหมายตาม “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548” หมวดที่ 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ซึ่งบัญญัติให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

⁵⁹ นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, อ่างแล้ว, หน้า 154.

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขปศุสัตว์และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของท้องถิ่น
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. สาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ
สาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด⁶⁰

และผู้วิจัยได้ศึกษาพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 ที่บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยผู้วิจัยได้สรุปเป็นความคิดรวบยอด และใช้กำหนดให้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับการ การก่อสร้างถนนการก่อสร้างรางระบายน้ำ การรณรงค์ให้ประชาชนได้ช่วยกันคัดแยกขยะและลดปริมาณขยะการติดตั้งไฟจราจร การขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟสาธารณะ การจัดทำมีการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การจัดทำมีและควบคุมตลาดสด การปรับปรุงประปาหมู่บ้าน การบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาล การส่งเสริมและสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการรถกู้ภัยตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง บริการรถดับเพลิง ฯลฯ ในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

2) ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับการก่อสร้างลานกีฬา การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองพาน ด้านความเหมาะสมของสถานที่และการจัดให้มีการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การจัดกีฬาสัมพันธ์ด้านยาเสพติด ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการกีฬาแก่เด็กและเยาวชนในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

3) ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพ และการบำรุงรักษาประเพณี คือ การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อ การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน การรณรงค์งดการเผาขยะและลดมลพิษทางอากาศ การจ้างนักเรียน, นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม การรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย จัด โครงการกิจกรรมผู้สูงอายุ ได้มีส่วนร่วมกับทางเทศบาลอยู่เป็นประจำ การจ้างบุคลากรทางการ การจัด โครงการอบรมธรรม สัจจกร การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การใช้จ่ายงบประมาณ การจัดบริการสาธารณะ การอนุรักษ์

⁶⁰ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548, อ่างแล้ว, หน้า 5-8..

สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมอาชีพเกษตรกรรม ในเขตเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดบริการสาธารณะ เป็นการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้ให้ ประชาชนมีส่วนร่วมและสามารถกำหนดนโยบายสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ ท้องถิ่นของตนเองได้อย่างอิสระ ภายใต้กฎหมายและขอบเขตอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ท้องถิ่นสามารถที่จะ กำหนดนโยบายสาธารณะ หรือการบริหารจัดการเรื่องอื่น ๆ โดยที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การเลือกผู้นำหรือผู้บริหารหรือผู้แทน โดยตรงจากการเลือกตั้ง หรือการกำหนดนโยบายทางด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี เพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการบริหารท้องถิ่นด้านการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้รับประโยชน์ สูงสุด อีกทั้งสร้างความนิยมให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการ

การบริหารราชการเป็นการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นการกระจาย อำนาจจากส่วนกลางลงสู่ท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการบริหารราชการ

การบริหารราชการ(Public Administration) มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการ บริหารราชการ ไว้ดังนี้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารราชการ (Public Administration) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของส่วนราชการต่าง ๆ ของรัฐ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยศาสตร์หรือองค์ ความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และจำเป็นจะต้องมีสิ่งดังต่อไปนี้

1. ต้องมีหน่วยงานหรือส่วนราชการ เพื่อดำเนินการภารกิจที่รัฐพึงปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายของรัฐบาลอาจดูได้จากคำแถลงนโยบายของรัฐบาล จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ

2. ต้องมีระเบียบการบริหารงาน หรือที่เรียกว่า “ระเบียบบริหารราชการ” เพื่อให้การใช้คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารราชการ คือ การนำนโยบาย (Policy) มาปฏิบัติ (Implementation) โดยบรรดาข้าราชการ (civil servant)

อย่างไรก็ตาม คำว่า “การบริหารราชการ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ทั้งมุมกว้างและมุมแคบ กล่าวคือ หากพิจารณาในมุมกว้าง การบริหารราชการ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทของรัฐ ไม่ว่าจะ

เป็นกิจกรรมในด้านนิติบัญญัติ บริหาร ตุลาการ หรือองค์การของรัฐรูปแบบต่าง ๆ (เช่น รัฐวิสาหกิจ และองค์การอิสระของรัฐ) ซึ่งในความหมายอย่างกว้างนี้ เรียกว่า การบริหารงานสาธารณะ ส่วนในอีกความหมายหนึ่งคือความหมายอย่างแคบ การบริหารราชการจะหมายถึงเฉพาะกิจกรรมของฝ่ายบริหารเท่านั้น⁶¹

จักรพันธ์ วงษ์บุญธาวาทย์ ได้กล่าวว่า การบริหารราชการ(Public Administration) หมายถึง การบริหารรัฐกิจ การบริหารสาธารณะกิจ หรือการบริหารราชการแผ่นดิน⁶²

L. Gulick และ L.Urwick อ้างใน จักรพันธ์ วงษ์บุญธาวาทย์ กล่าวว่า การบริหารรัฐกิจ หรือการบริหารราชการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทำให้กิจการงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้สัมฤทธิ์ผล⁶³

M. E Dimock และ G.O. Dimock อ้างใน จักรพันธ์ วงษ์บุญธาวาทย์ กล่าวว่า การบริหารรัฐกิจเป็นกิจการที่ทำให้เป้าหมายทางการเมืองที่กำหนดไว้สำเร็จลงได้⁶⁴

Felix A. Nigro อ้างใน จักรพันธ์ วงษ์บุญธาวาทย์ ให้ความเห็นเกี่ยวกับ การบริหารราชการไว้ดังนี้

1. เป็นเรื่องเกี่ยวกับความพยายามของกลุ่มคนที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ
2. มีขอบเขตครอบคลุมไปถึงการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายตุลาการ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายทั้งสามนี้
3. มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การบริหารราชการนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางการเมือง
4. มีความแตกต่างจากการบริหารธุรกิจของเอกชน

⁶¹รังสรรค์ ประเสริฐศรี, การบริหารราชการไทย, พิมพ์ครั้งที่ 4, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550), หน้า 7.

⁶²จักรพันธ์ วงษ์บุญธาวาทย์, การบริหารราชการไทย, (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541), หน้า 2.

⁶³L. Gulick และL.Urwick, Public Administration, อ้างใน จักรพันธ์ วงษ์บุญธาวาทย์, การบริหารราชการไทย, หน้า 10-11.

⁶⁴M. E Dimock และG.O. Dimock, Public Administration, อ้างใน จักรพันธ์ วงษ์บุญธาวาทย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 14.

5. เกี่ยวข้องกับกลุ่มเอกชนหลายกลุ่มและปัจเจกชนหลายคนในอันที่จะจัดบริการแก่ชุมชน⁶⁵

Herbert Simon อ้างใน จักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย์ มีความเห็นว่า การบริหารราชการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของฝ่ายบริหารของรัฐ ทั้งระดับรัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐ และรัฐบาลท้องถิ่น⁶⁶

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริหารราชการ เป็นการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สามารถตอบสนองความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน โดยรัฐ ได้จัดตั้งองค์การภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามนโยบายที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด

2.4.2 ความสำคัญของการบริหารราชการ

การบริหารราชการเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ เพราะการบริหารราชการนั้นเป็นการนำเอา นโยบายของรัฐ ไปปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผล ในขณะเดียวกันก็มีส่วนในการกำหนดนโยบาย และเป็นกลไกที่สำคัญ ที่จะดำรงไว้หรือพัฒนาวัฒนธรรมของสังคม และหากการบริหารราชการขาดประสิทธิภาพย่อมส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศได้อีกด้วย และมีนักวิชาได้สรุปความสำคัญของการบริหารราชการไว้ดังนี้

จักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย์ ได้สรุปประเด็นที่สำคัญของการบริหารราชการไว้ดังนี้

1. เป็นการนำเอา นโยบายของรัฐ ไปปฏิบัติ ได้แก่ การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร (ทางการบริหาร) ที่มีอยู่อย่างจำกัด ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยนโยบายของรัฐ ให้บรรลุผลตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยส่วนราชการต่าง ๆ จะเป็นผู้นำเอา นโยบายเหล่านั้น ไปแปรสภาพให้เป็นการกระทำ ทั้งนี้จะเป็นการปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้หรือภายใต้กฎหมาย เพื่อเป็นการกระจายงานสาธารณะประโยชน์ให้แก่ประชาชน ซึ่งอยู่กระจัดกระจายในส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ให้ได้รับบริการของรัฐอย่างเต็มที่ เสมอหน้ากัน

2. มีส่วนในการกำหนดนโยบาย นอกจากฝ่ายบริหารจะเป็นฝ่ายนำนโยบายไปปฏิบัติแล้ว การบริหารราชการยังมีส่วนในการกำหนดนโยบายอีกด้วย ทั้งนี้เพราะหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่นำนโยบายของรัฐ ไปปฏิบัตินั้น ย่อมจะมีข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ อย่างพร้อมมูล ตลอดจนมีผู้

⁶⁵Felix A. Nigro, **Public Administration**, อ้างใน จักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.

⁶⁶Herbert Simon, **Public Administration**, อ้างใน, จักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 18.

ที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในกิจกรรมนั้น ๆ ย่อมจะมีศักยภาพในการวิเคราะห์ประเมิน ข้อดี ข้อเสียของโครงการต่าง ๆ ซึ่งเป็นโครงการเดิมที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ว่าจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนในปัจจุบันส่วนราชการต่าง ๆ จะมีส่วนในการกำหนดนโยบายของรัฐมากขึ้น

3. เป็นกลไกที่สำคัญในการดำรงไว้และพัฒนาระบบเศรษฐกิจ วัฒนธรรมของสังคมและการเมือง การบริหารราชการเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจและสังคมการเมือง ตลอดจนเป็นเสมือนตัวการสำคัญในการที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม และการเมือง ดังนั้นความก้าวหน้าหรือความถดถอยของประเทศ รวมทั้งระบบเศรษฐกิจสังคม และการเมืองจะเป็นอย่างไร จะมีความก้าวหน้าหรือถดถอยเพียงไหนจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานของรัฐ เป็นสำคัญ กล่าวคือ ถ้าการบริหารงานมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลกระทบต่อบวกต่อการพัฒนาทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ในทางตรงกันข้าม หากการบริหารราชการดำเนินการอย่างไร้สมรรถภาพ ก็จะส่งผลกระทบต่อเชิงลบซึ่งอาจกระทบต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมืองได้⁶⁷

รังสรรค์ ประเสริฐศรี ได้ให้ความสำคัญของการบริหารราชการไว้ดังนี้

1. เป็นผู้นำนโยบายของรัฐ ไปปฏิบัติ อาจพิจารณาได้ว่าการบริการราชการเป็นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดผลตามเป้าหมายที่รัฐวางไว้ กล่าวคือ เมื่อรัฐได้กำหนดนโยบายที่จะดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว ก็จะบันทึกนโยบายนั้นในรูปกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ หรือแผนงานโครงการต่าง ๆ ส่วนราชการจะเป็นผู้นำนโยบายไปแปรสภาพให้เป็นการกระทำด้วยการจัดหาทรัพยากรและบริหารทรัพยากรให้เป็นตามแผนงานโครงการและข้อกำหนดต่าง ๆ เป็นการกระจายประโยชน์สู่ประชาชนทั่วทุกส่วนของประเทศต่อไป

2. เป็นผู้มีส่วนในการกำหนดนโยบาย นโยบายของรัฐบาลนั้นมาจากข้อเสนอจากแหล่งต่าง ๆ หลายแห่งด้วยกัน เช่น จากฝ่ายนิติบัญญัติ จากรัฐบาลเอง จากพรรคการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ก็ตาม แต่หน่วยงานของรัฐเป็นแหล่งเสนอนโยบายที่สำคัญมาก เพราะส่วนราชการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของรัฐอยู่แล้ว

3. เป็นกลไกในการส่งเสริมและพัฒนาสังคม แต่เดิม การบริหารราชการมิได้มีความสำคัญต่อชีวิตประชาชนมากนักหากมีบทบาทเป็นเพียงเครื่องมือของรัฐ ในการดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสังคมและป้องกันศัตรูภายนอก แต่ทุกวันนี้ หน่วยงานรองรับมีกิจกรรมเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม อุตสาหกรรม สาธารณสุข ดังนั้นการบริหารราชการจึงมิใช่มีบทบาทจำกัดเพียงแต่รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเท่านั้น แต่มีบทบาทมาเป็นทั้งผู้ให้ความช่วยเหลือ

⁶⁷จักรพันธ์ วัฒนบุรณาวาทย์, การบริหารราชการไทย, อ่างแล้ว, หน้า 2-4.

ผู้ผลิต ผู้แจกจ่าย และผู้ใช้ประชาชน ฉะนั้น ความก้าวหน้าสมบูรณ์พูนสุขของสังคมจึงขึ้นอยู่กับ การมีประสิทธิภาพในการบริหารของรัฐ

4. เป็นองค์การบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือ การบริหารราชการได้นำระบบบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดีมาใช้หรือที่เรียกว่า Good Governance ประกอบด้วยหลักคุณธรรม หลักนิติ ธรรม หลักโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า การนำหลัก บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมาใช้ทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจของรับบริการสูงสุด⁶⁸

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริหารราชการ เป็นการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ ซึ่งหากนำไปปฏิบัติแต่ไม่เกิดผลก็จะเป็นความล้มเหลวของรัฐ และส่งผลเสียแก่ประชาชนและ ประเทศชาติ แต่หากทำสำเร็จก็จะเป็นการส่งเสริมและพัฒนาสังคมให้มีความเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2.4.3 หลักการของการบริหารราชการ

หลักการบริหารราชการของไทย แบ่งเป็น 3 หลักการ คือ การรวมอำนาจ การแบ่งอำนาจ และการกระจายอำนาจการปกครอง โดยได้มีนักวิชาการได้กล่าวเกี่ยวกับหลักการบริหารราชการไว้ ดังนี้

จักรพันธ์ วังบูรณาวิทย์ ได้กล่าวอีกว่า การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินของ ประเทศต่าง ๆ ในโลกได้จัดระเบียบการบริหารออกเป็น 3 ลักษณะ แต่ไม่ได้หมายความว่าแต่ละ ประเทศจะยึดถือลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นเด็ดขาด ทุกประเทศมักจะยึดถือ ทั้ง 3 ลักษณะผสมผสาน กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและรูปแบบการปกครองของประเทศ ตลอดจนรูปแบบของรัฐเป็นรัฐเดี่ยว หรือเอกรัฐ (Unitary State) รัฐรวมหรือสหรัฐ (Federation) หรือเป็นแบบสหพันธรัฐหรือสมาพันธรัฐ (Confederation) และหลักการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 3 ประการ ได้แก่

1. หลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization)
2. หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration)
3. หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

และประเทศที่มีรูปแบบของรัฐเดี่ยว เช่น ประเทศฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย ฯลฯ ใช้หลักการ จัดระเบียบบริหารราชการปกครองทั้ง 3 หลักการ ซึ่งได้แก่ หลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization) หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) หลักการกระจายอำนาจการ ปกครอง (Decentralization)

⁶⁸รังสรรค์ ประเสริฐศรี, การบริหารราชการไทย, อ่างแก้ว, หน้า 9-10.

ส่วนประเทศที่รูปแบบการปกครองแบบรัฐรวมหรือสหรัฐ (Union State หรือ Federation) มักใช้หลักการบริหารการปกครอง 2 หลักการ ได้แก่ หลักการรวมอำนาจการปกครอง และหลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นต้น

อย่างไรก็ตามวิธีการจัดระเบียบบริหารราชการของแต่ละประเทศ อาจมีวิวัฒนาการไปในทางการรวมอำนาจการปกครองไว้ในส่วนกลางเป็นสำคัญหรืออาจกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้นเพียงใด แล้วแต่สถานการณ์ของประเทศนั้น ๆ โดยพิจารณาจาก สถานการณ์ทางการเมือง และความพร้อมของประชาชน ซึ่งได้แก่ความรู้ ความสามารถของพลเมืองในขณะนั้น⁶⁹

รังสรรค์ ประเสริฐศรี ได้กล่าวว่า หลักการทั่วไปในการจัดระเบียบบริหารราชการที่ใช้อยู่ในประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทยมีอยู่ 3 หลัก คือ

1) หลักการรวมอำนาจในการบริหาร (Centralization) เป็นหลักที่วางระเบียบการบริหารราชการโดยรวมอำนาจไว้ให้แก่ราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม มีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางซึ่งขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา เป็นผู้ปฏิบัติงาน

2) หลักการแบ่งอำนาจในการบริหาร (Deconcentration) เป็นหลักการที่ราชการส่วนกลางมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการในการดำเนินงานบางส่วนให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้แทนของราชการส่วนกลาง ซึ่งส่งไปประจำปฏิบัติงานตามภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ แต่เจ้าหน้าที่เหล่านั้นยังเป็นผู้ที่ราชการส่วนกลางแต่งตั้งทั้งสิ้น ไม่ใช่เป็นผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชน เพราะฉะนั้นหลักการนี้จึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของหลักการรวมอำนาจในการบริหาร

3) หลักการกระจายอำนาจในการบริหาร (Decentralization) เป็นวิธีการที่รัฐโอนอำนาจในการบริหารกิจการบางประเภทให้แก่องค์การบริหารที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ไปดำเนินการโดยตนเอง โดยมีอิสระไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาโดยตรงจากราชการส่วนกลาง การจัดระเบียบบริหารตามหลักการกระจายอำนาจเป็นการลดอำนาจของราชการส่วนกลางสำหรับกิจการบางอย่างที่โอนให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นจัดทำเอง มิใช่แต่เพียงแบ่งอำนาจเหมือนกับหลักการแบ่งอำนาจในการบริหารให้แก่ราชการส่วนภูมิภาค⁷⁰

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ ได้กล่าวว่า การจัดองค์ประกอบของระบบราชการไทยเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง หมายถึง การบริหารราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม รวมทั้งหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่า มีนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีเป็น

⁶⁹จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย, การบริหารราชการไทย, อ่างแล้ว, หน้า 43.

⁷⁰รังสรรค์ ประเสริฐศรี, การบริหารราชการไทย, อ่างแล้ว, หน้า 7-8.

ผู้รับผิดชอบกำกับดูแลทางด้านนโยบาย โดยมีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง ปลัดทบวง และอธิบดีกรมต่าง ๆ ทำหน้าที่นำนโยบายของข้าราชการการเมืองดังกล่าวไปปฏิบัติ ซึ่งการบริหารราชการในส่วนกลางนี้เป็นการบริหารงานตามหลักการรวมอำนาจ (Centralization) คือ การรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางของประเทศ

2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง การที่ราชการส่วนกลาง โดยกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ จะแบ่งอำนาจในการบริหารบางส่วนให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ที่ได้มีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ตลอดจนริเริ่มนโยบายต่าง ๆ ภายใต้กรอบและอำนาจที่ได้รับมอบไปจากส่วนกลาง ซึ่งการบริหารงานราชการในส่วนภูมิภาคนี้เป็นไปตามหลักการแบ่งอำนาจหรือมอบอำนาจ (Deconcentration)

สำหรับการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคของไทยในปัจจุบัน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ได้จัดแบ่งการบริหารออกเป็นจังหวัดและอำเภอ โดยจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุด ประกอบด้วยอำเภอหลาย ๆ อำเภอ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาข้าราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด เป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี หรือกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ มาปฏิบัติให้เหมาะสมกับท้องที่และประชาชน ส่วนอำเภอเป็นหน่วยราชการที่รองจากจังหวัด แต่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลเช่นเดียวกับจังหวัด มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าบังคับบัญชา ข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอ

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริหารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ โดยรัฐบาลในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่ประชาชนหรือหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบให้ ซึ่งการบริหารราชการในส่วนท้องถิ่นนี้ เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)⁷¹

ในปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

(1) **รูปแบบทั่วไป** ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุม เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหาร

⁷¹นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546), หน้า 16-26.

ส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าวเป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง

(2) **รูปแบบพิเศษ** ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้ กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาจึงเทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล⁷²

2.4.4 การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อประโยชน์โดยรวมของท้องถิ่นเอง การปกครองท้องถิ่นจึงเปรียบเสมือนสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตย ในทางปฏิบัติให้ประชาชนมีประสบการณ์ความรู้ และความเข้าใจกลไกการบริหารงานของการปกครองตนเองในระดับพื้นฐาน เพื่อให้พร้อมที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติ ซึ่งมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อนมากกว่าหลายเท่าในโอกาสต่อไป

การปกครองท้องถิ่น (Local Self-Government) หมายถึงการที่ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง โดยอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีลักษณะอย่างน้อย 4 ประการ คือ

1. เป็นนิติบุคคล
2. ผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นได้รับเลือกตั้งจากประชาชนทั้งหมดหรือบางส่วน
3. มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง
4. มีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย⁷³

⁷² เรื่องเดียวกัน.

⁷³ เรื่องเดียวกัน.

การปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มครั้งแรกในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ได้ทรงเห็นตัวอย่างการปฏิบัติในประเทศมลายูซึ่งอยู่ในการปกครองของอังกฤษ ได้กระจายอำนาจในการปกครองบางอย่างให้องค์กรส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้ผลดี จึงทรงให้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 เป็นการทดลองระบบการสุขาภิบาล และได้เริ่มทดลองจัดตั้งสุขาภิบาลในหัวเมืองโดยจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาคร เมื่อวันที่ 1 เมษายน ร.ศ. 125 (พ.ศ. 2499) และหลังจากนั้นการปกครองท้องถิ่นของไทยก็ได้วิวัฒนาการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีการปกครองท้องถิ่น จำนวน 4 รูป คือ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด รูปแบบพิเศษ เช่น เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร

สำหรับการปกครองแบบเทศบาล จัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยมุ่งหวังที่จะยกฐานะตำบลต่าง ๆ ทั่วประเทศ รัฐบาลได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเทศบาลอยู่หลายครั้งจนครั้งสุดท้ายได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งยังคงใช้บังคับอยู่จนถึงปัจจุบัน และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ให้ไว้ ณ วันที่ 14 ธันวาคม 2546 เป็นปีที่ 58 ในรัชกาลปัจจุบัน⁷⁴

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริหารราชการเป็นการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดไว้ และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ซึ่งการบริหารส่วนกลางได้กระจายอำนาจให้ประชาชนได้มีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ภายใต้ที่กฎหมายกำหนดไว้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะส่วนใหญ่เราจะได้รับรู้จากหน่วยงานของราชการ หรือจากนโยบายของนักการเมืองที่ใช้เป็นนโยบายในการหาเสียงเพื่อสร้างความนิยมให้แก่พรรคของตัวเอง โดยที่เห็นผลประโยชน์ให้ตกอยู่ที่ประชาชน ซึ่งนโยบายบางนโยบายอาจทำหรือไม่ทำก็ได้

2.5.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะเป็นนโยบายที่รัฐเลือกที่จะกระทำ หรือไม่กระทำก็ได้ และถือว่ามี ความสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายอย่างดังนี้

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

⁷⁴เรื่องเดียวกัน.

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน ได้นิยามไว้ว่า นโยบาย คือ หลักและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ,วิธีดำเนินการ,แนวการดำเนินการ⁷⁵

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ ได้สรุปความหมายของนโยบายสาธารณะไว้ว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง “กิจกรรมของรัฐบาลที่เลือกจะทำหรือไม่กระทำก็โดยมุ่งถึงค่านิยมและผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยเป็นข้อบัญญัติที่ขอบด้วยกฎหมาย”

นโยบายสาธารณะมีความสำคัญทั้งต่อผู้กำหนดคน นโยบาย ต่อประชาชนและต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะนโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการตอบสนองความต้องการและค่านิยมของประชาชน เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงทิศทางการพัฒนาประเทศทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้รัฐบาลสามารถดำรงอำนาจในการบริหารประเทศต่อไปได้ ในทางตรงกันข้าม หากรัฐบาลกำหนดคนนโยบายไม่สอดคล้องกับความต้องการและค่านิยมของสังคม และไม่สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้รัฐบาลหมดความชอบธรรมที่จะบริหารประเทศต่อไป⁷⁶

Ira Sharkansky อ้างใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ ได้นิยามนโยบายสาธารณะไว้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาล ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล เช่น การจัดการศึกษา การจัดสวัสดิการ และการสร้างทางหลวงโดยรัฐ รวมทั้งข้อกำหนดและระเบียบในการควบคุมและกำกับกำกับการดำเนินกิจกรรมของปัจเจกบุคคลและนิติบุคคลทั้งหมด ตลอดจนการทำงานของหน่วยงานของรัฐ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของตำรวจ การตรวจสอบราคาสินค้า การควบคุมการจำหน่ายยาและอาหาร เป็นต้น⁷⁷

Thomas R.Dye อ้างใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกจะทำหรือไม่กระทำ ในส่วนที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำจะครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตร และกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส เช่น การควบคุมความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมและความพยายามในการขจัดความขัดแย้งกับสังคมอื่น ๆ

⁷⁵ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร, “นโยบายสาธารณะ”, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2554, (อค์สำเนา).

⁷⁶สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ, อ้างแล้ว, หน้า 43.

⁷⁷Ira Sharkansky, *Policy Analysis in Political Science*, อ้างใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 5.

เป็นต้น และมีวัตถุประสงค์ให้กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำบรรลุเป้าหมายด้วยดี ในการให้บริการแก่สมาชิกในสังคม⁷⁸

David Easton อ้างใน สมบัติ ชำรงฉัญวงศ์ ให้ทัศนะว่านโยบายสาธารณะ หมายถึง อำนาจในการจัดสรรค่านิยมของสังคมทั้งมวลและผู้ที่มีอำนาจในการจัดสรร คือ รัฐบาลและสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำเป็นผลมาจาก “การจัดสรรค่านิยมของสังคม”⁷⁹

สมพร เพ็ญจันทร์ ได้สรุปนโยบายสาธารณะว่า เป็นผลรวมของการตัดสินใจ เจื่อนใจ และการกระทำที่บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่าง ๆ ของระบบรัฐบาลกระทำเพื่อประโยชน์ของผู้ถูกกระทบโดยนโยบายนั้น ๆ จึงเป็นเจื่อนใจหลัก สิ่งที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับนโยบาย คือ การที่นโยบายหนึ่ง ๆ ให้ประโยชน์กับกลุ่มหนึ่งในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งเสียประโยชน์ไป จุดพอดีของนโยบายนั้น ๆ เป็นเรื่องที่ยากจะตัดสินใจ นอกจากนี้ ปัญหาบางอย่างก็เป็นปัญหาที่มีข้อโต้แย้งในทางการเมืองได้ง่าย นโยบายในลักษณะนี้มักจะลงเอยในรูปการประนีประนอมระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมเป็นสำคัญ⁸⁰

ศุภชัย ยาวะประภาส ได้นิยามนโยบายสาธารณะว่า เป็นแนวทางการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล ซึ่งรวมทั้งกิจกรรมที่ผ่านมาในอดีต กิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ในปัจจุบัน และกิจกรรมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต⁸¹

พีรธร บุญยรัตพันธุ์ ให้ความหมายนโยบายสาธารณะ ว่าหมายถึง การที่รัฐใช้อำนาจตัดสินใจ เลือก หรือแสดงนัยที่จะกระทำ หรือไม่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งปรากฏออกมาในรูปของแนวทาง หรือเจื่อนใจ ที่นำไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรของรัฐ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ในการอยู่ร่วมกันเป็นรัฐ สรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่รัฐบาล

⁷⁸Thomas R.Dye, **Understanding Public Policy**, อ้างใน สมบัติ ชำรงฉัญวงศ์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 7.

⁷⁹David Easton, **The Political System**, อ้างใน สมบัติ ชำรงฉัญวงศ์, เรื่องเดียวกัน, หน้า 13.

⁸⁰สมพร เพ็ญจันทร์, **นโยบายสาธารณะ ทฤษฎีและการปฏิบัติ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ออน อาร์ต ครีเอชัน จำกัด, 2552), หน้า 12.

⁸¹ศุภชัย ยาวะประภาส, **นโยบายสาธารณะ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), หน้า 3.

ตัดสินใจกระทำแก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์และความผาสุกของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ หรือเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทั้งมวลของสังคมในด้านต่าง ๆ⁸²

ปิยะนุช เงินคล้าย กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำ ภายใต้อำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบ โดยกำหนดเป็นหลักการ แผนงานหรือ โครงการ เพื่อก่อประโยชน์แก่สังคมและส่วนรวม⁸³

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะของภาครัฐบาลและนโยบายสาธารณะของหน่วยงานเอกชนที่มีได้แสวงหากำไร และมีได้สังกัดในภาครัฐบาล โดยนำมาผสมผสานกันอันมีรัฐบาลเป็นแกนนำในการกำหนดนโยบายสาธารณะอันครอบคลุม ซึ่งมีการบ่งบอกถึงแนวทางในการปฏิบัติงานหรือโครงการ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย และวิธีการเพื่อให้บรรลุผล ทั้งนี้เพื่อรัฐจะได้จัดสรรคุณค่าต่าง ๆ ให้แก่สังคมโดยส่วนรวม ในขณะเดียวกันองค์การที่มีได้แสวงหากำไรและมีได้สังกัดกับรัฐบาลก็จะได้ช่วยรัฐบาลปฏิบัติงานเพื่อสาธารณประโยชน์ด้วยดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ เป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอน อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบัน เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต หรือเพื่อก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา ตลอดจนรัฐบาลมีความจริงใจที่จะให้นำไปปฏิบัติ และผลจากการนำไปปฏิบัติแล้วอาจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ได้⁸⁴

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการกำหนดโดยผู้มีอำนาจหรือเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลตัดสินใจกระทำแก่ประชาชน อาจเป็นการให้สัญญาก่อนทำจริง ของนักการเมือง หากพรรคได้รับเลือกจะจัดทำนโยบายนั้น นโยบายนี้ ฉะนั้นผู้มีอำนาจหรือผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ควรคำนึงถึงประโยชน์ และความต้องการของส่วนรวมอย่างแท้จริง และหากจัดทำนโยบายสาธารณะที่ดีได้จะเป็นประโยชน์และสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนโดยส่วนรวมได้มากที่สุด

2.5.2 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

การจำแนกนโยบายเป็นการจำแนกตามจุดมุ่งหมายที่ต่างกัน มีนักวิชาการบางคนได้จำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะดังนี้

⁸²พีรธร บุญรัตน์, นโยบายสาธารณะ, (พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553), หน้า 29.

⁸³ปิยะนุช เงินคล้าย, นโยบายสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารทางวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529), หน้า 6.

⁸⁴สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, สาธารณบริหารศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), หน้า 144.

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ ได้กล่าวว่า การจำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะขึ้นอยู่กับลักษณะหรือจุดประสงค์ของนโยบาย ดังนั้น การจำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะ (categories of public policies) จึงเป็นเครื่องมือระบุความชัดเจนของนโยบายสาธารณะทั้งในด้านคุณลักษณะและจุดประสงค์ของนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความแตกต่างของนโยบายแต่ละประเภทว่าใช้กรอบอะไรในการจำแนกเพื่อวัตถุประสงค์อะไร นโยบายดังกล่าวบ่งบอกให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตัดสินใจนโยบายและประชาชนผู้มีส่วนได้เสียกับนโยบายอย่างไร มีกลุ่มใดได้ประโยชน์และกลุ่มใดเสียประโยชน์ หรือลักษณะการกำหนดนโยบายสะท้อนค่านิยมของผู้ตัดสินใจนโยบายว่าเป็นกลุ่มเสรีนิยม (Liberals) หรือกลุ่มอนุรักษนิยม (Conservatives) ดังนั้น การกำหนดนโยบายจึงมีลักษณะของการประนีประนอมระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หรือกลุ่มอิทธิพลและผลประโยชน์ต่าง ๆ ทำให้การจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะของดีกรีของความต่อเนื่อง (degree of continuity) เช่น นโยบายสาธารณะที่มีลักษณะเสรีนิยมมากสะท้อนให้เห็นลักษณะอนุรักษนิยมน้อย ในทางตรงข้าม ถ้านโยบายใดมีดีกรีของลักษณะอนุรักษนิยมสูงจะสะท้อนลักษณะเสรีนิยมต่ำ เป็นต้น⁸⁵

F.Frohock อ้างใน สมพร เฟื่องจันทร์ ได้แบ่งประเภทนโยบายออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. **Capitalization** เป็นนโยบายกำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพของการผลิตในสังคม มิใช่เน้นการบริโภคเช่นนโยบายการจัดทรัพยากร ตัวอย่างเช่น การอุดหนุนการเงินกับชาวนา เพื่อปรับปรุงการผลิต การอุดหนุนด้านภาษีของการสำรวจพลังงาน หรือการอุดหนุนหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

2. **Ethical** เป็นนโยบายที่เน้นการจัดตั้งระเบียบการปฏิบัติทางจริยธรรม ตัวอย่างเช่น การตัดสินใจของศาลฎีกาของสหรัฐในปี ค.ศ.1973 ที่ให้การทำแท้งของผู้หญิงที่ตั้งครรภ์เป็นเรื่องที่ไม่ผิดกฎหมาย เป็นตัวอย่างของการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับปัญหาด้านศีลธรรมอย่างชัดเจน⁸⁶

Thomas Dye ได้จำแนกประเภทนโยบายออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายเกี่ยวกับการจัดระเบียบกฎเกณฑ์
2. นโยบายการกระจายทรัพยากร
3. นโยบายที่มีลักษณะเป็นองค์กรหรือสถาบัน (institution)

⁸⁵สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ, อ้างแล้ว, หน้า 151-152.

⁸⁶F.Frohock, **Public Policy**, อ้างใน สมพร เฟื่องจันทร์, นโยบายสาธารณะ ทฤษฎีและการปฏิบัติ, อ้างแล้ว, หน้า 22.

4. นโยบายที่มีลักษณะเป็นการดึงดู หรือถอนผลประโยชน์บางอย่างจากพลเมือง (extract policy)⁸⁷

R. Ripley และ G. Franklin ได้เสนอไว้ว่า นโยบายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นโยบายภายในประเทศ ประกอบด้วย

- 1) นโยบายเกี่ยวกับการกระจายทรัพยากร
- 2) นโยบายการจัดระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นลักษณะการแข่งขัน (competitive regulation)
- 3) นโยบายการจัดระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นลักษณะป้องกันตัว(protective regulation)
- 4) นโยบายที่เป็นการจัดทรัพยากรใหม่

2. นโยบายต่างประเทศ ซึ่งแบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ

1) นโยบายเน้นด้านโครงสร้าง (Structural policy) ซึ่งหมายถึง การจัดหา แจกจ่ายและจัดองค์การเกี่ยวกับบุคลากร อุปกรณ์ ในด้านการทหารตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ อย่างไรก็ตามนโยบายในแนวทางนี้ มีความคล้ายกับนโยบายการจัดสรรทรัพยากรโดยทั่วไป ตัวอย่างเช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับระบบอาวุธการปิดฐานกำลังบางพื้นที่ หรือการมีโครงการสงวนให้ส่งผลผลิตที่เหลือจากการผลิตไปยังต่างประเทศ เป็นต้น

2) นโยบายยุทธศาสตร์ทางทหาร (Structural policy) เป็นนโยบายที่ประเมิน และการนำไปปฏิบัติเกี่ยวกับจุดยืนและสถานะทางทหารของประเทศต่อนานาชาติ นโยบายกลุ่มนี้มีความเข้มข้นไม่แพ้กันนโยบายด้านอื่น ๆ ในด้านการจัดทำ ตัวอย่างเช่น การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านอาวุธในพื้นที่หนึ่ง ๆ การให้ความช่วยเหลือต่างประเทศและการกำหนดนโยบายด้านคนเข้าเมือง เป็นต้น

3) นโยบายต่อสภาวะการณ์วิกฤติ (Structural policy) คือการตอบสนองต่อปัญหาระยะสั้นที่ต้องมีการกระทำอย่างฉับไวมาก ผู้กำหนดนโยบายจะมีเวลาสั้น ๆ ในการกำหนด เช่น การกำหนดนโยบายโต้ตอบของอเมริกาในกรณีที่อยู่ปูเอร์โอบี Pearl Harbor ในปี 1994 การที่ Soviet นำเอาจรวดไปติดตั้งที่คิวบาในปี 1962 หรือกรณีที่นิสิตนักศึกษาลุกขึ้นต่อต้านรัฐบาลไทย กรณี 14 ตุลาคม พ.ศ. 2516 เป็นต้น นโยบายประเภทนี้มักมีบุคคลเข้าเกี่ยวข้องในการกำหนดไม่มากนัก และจะมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่ต้องตัดสินใจไม่หลายจุดเกินไป หลังจากได้แนวทางเพื่อใช้แก้สถานการณ์วิกฤติแล้ว ก็อาจมีการออกข่าวเพื่อแจ้งให้สาธารณะชนทราบ⁸⁸

⁸⁷ เรื่องเดียวกัน.

⁸⁸ R. Ripley G. Franklin (Ripley and Franklin), *Congress the bureaucracy and public policy*, อ้างใน สมพร เพ็ญจันทร์, *นโยบายสาธารณะ ทฤษฎีและการปฏิบัติ*, เรื่องเดียวกัน, หน้า 23.

สมพร เพ็ญจันทร์ ได้จำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะโดยที่ดูจากภารกิจหรือกิจกรรมที่รัฐบาลกระทำ ดังนี้

1) นโยบายป้องกันประเทศ รัฐเอกราชเกือบทุกประเทศจะกำหนดนโยบายประเภทนี้ไว้ โดยอยู่ในรูปกำลังทหารประจำการหรือจัดในรูปอื่น ๆ เพื่อเสริม เช่น กองกำลังสำรอง การรักษาดินแดน และกองกำลังกึ่งทหาร เป็นต้น

2) นโยบายต่างประเทศ เป็นนโยบายที่ต้องกำหนดไว้เพื่อสนองจุดยืนของตัวเองในกิจการต่างประเทศ แม้แต่ประเทศเม็กซิโกที่แสดงจุดยืนของตัวเองที่พยายามเปิดประเทศเพียงบางส่วนเท่านั้น นโยบายด้านนี้อาจเปลี่ยนแปลงในลักษณะเป็นตรงข้ามกับนโยบายเดิมก็ได้

3) นโยบายการศึกษา ประเทศต่าง ๆ ในโลกนี้จำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายด้านนี้ไว้อย่างน้อยก็นโยบายการศึกษาภาคบังคับ เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง

4) นโยบายสาธารณสุข เป็นนโยบายที่รัฐจำเป็นต้องจัดหาบริการด้านนี้ให้กับประชาชนทุกคนเหมือนกันหมด ในขณะที่ในหลายประเทศจะจัดบริหารให้กำลังซื้อของประชาชนเป็นตัวตัดสิน โดยเปิดทางเลือกหลายทางให้ประชาชน พร้อมทั้งมีนโยบายเฉพาะใช้กับกลุ่มบางกลุ่มเป็นพิเศษ เช่น กลุ่มคนชรา และกลุ่มผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น

5) นโยบายภาษี เป็นนโยบายสำคัญที่ทุกประเทศต้องกำหนดไว้เพื่อนำเอาภาษีที่เก็บได้มาดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่สนองตอบต่อประชาชนทั้งหลาย นอกจากภาษีแล้วยังมีการเก็บค่าธรรมเนียม ค่าอากร ค่าปรับ ใช้กับผู้มารับบริการ หรือผู้ที่ละเลยไม่ปฏิบัติตามกฎหรือระเบียบบางอย่างอีกด้วย⁸⁹

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นโยบายแต่ละประเภทจะมีลักษณะการมีส่วนร่วมของบุคคลแตกต่างกันออกไป ยิ่งกว่านั้นแต่ละประเภทของนโยบายจะมีอิทธิพลต่อผู้รับผลกระทบแตกต่างกันไป

2.5.3 ลักษณะของนโยบายสาธารณะ

ในการอธิบายลักษณะของนโยบายสาธารณะ นักวิชาการแต่ละคนใช้หลักเกณฑ์ในการจำแนกลักษณะของนโยบายแตกต่างกันไป และนักวิชาการแต่ละท่านสรุปหลักเกณฑ์ได้ดังนี้

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ ได้จำแนกลักษณะนโยบายสาธารณะไว้ดังนี้

1. นโยบายสาธารณะต้องเชื่อมโยงระหว่างนโยบายสาธารณะกับการกระทำที่บรรลุนเป้าหมาย มากกว่าการกำหนดให้เป็นไปตามโอกาสที่จะเป็นไปได้

2. นโยบายสาธารณะประกอบด้วยจำนวนชุด (courses) หรือแบบแผน(patterns) ของการกระทำที่ดำเนินการ โดยหน่วยงานของรัฐอย่างต่อเนื่องมากกว่าการแบ่งแยกหรือการใช้ดุลพินิจตัดสินใจเฉพาะกรณี

⁸⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 24.

3. นโยบายสาธารณะเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการนโยบาย (policy demands) ของประชาชน หรือต่อผู้ที่อ้างถึงสิ่งที่จะต้องกระทำหรือไม่กระทำ ต่อประเด็นสาธารณะบางประเด็นที่นำเสนอโดยเอกชนอื่น ๆ ตัวแทนกลุ่มผลประโยชน์ หรือข้าราชการหน่วยอื่น ๆ ต่อข้าราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องให้เกิดการกระทำตามข้อเรียกร้อง

4. นโยบายสาธารณะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่รัฐบาลจะต้องกระทำจริง ๆ มิใช่แค่เพียงเรื่องที่ตั้งใจจะกระทำ หรือสิ่งที่รัฐบาลเพียงแต่พูดว่าจะกระทำเท่านั้น

5. นโยบายสาธารณะอาจมีลักษณะทางบวกหรือทางลบก็ได้ (positive or negative) กล่าวคือนโยบายบางนโยบายบางนโยบายอาจกำหนดเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนให้บรรลุผล เช่น นโยบายกำจัดขยะโดยใช้เตาเผาปลอดมลพิษ ฯลฯ

6. นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็นนโยบายทางบวก โดยทั่วไปจะปรากฏในลักษณะของกฎหมายหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย⁹⁰

สมพร เพ็ญจันทร์ ได้กล่าวถึงลักษณะของนโยบายสาธารณะในประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยนโยบายรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. นโยบายที่เป็นแม่บทในองค์กรต่าง ๆ นำเอาไปเป็นนโยบายแต่ละสาขา คือแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติซึ่งรัฐบาลจะจัดทำทุก ๆ ระยะ 5 ปี นโยบายที่กำหนดไว้ในแผนนี้จะใช้แม่บทหรือเป็นกรอบนโยบายให้กับแผนสาขา หรือแผนของกระทรวงต่อไป เช่น แผนพัฒนาการกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 5 (พ.ศ.2545-2549) ซึ่งเป็นแผนที่รวบรวมโครงการพัฒนาสาธารณสุขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างสมบูรณ์

2. นโยบายเฉพาะด้านที่เป็นแผนเฉพาะสาขาหรือแผนประจำกระทรวง ซึ่งเป็นการนำเอานโยบายหลักที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาทำเป็นแผนพัฒนาโครงการอย่างละเอียดพอที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนประจำปี (annual operation plan) ได้เช่น แผนมหาดไทยแม่บทฉบับที่ 7 พ.ศ.2545-2549 ที่บรรจุรายละเอียดมากพอที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป แผนพัฒนาแยกเป็นรายสาขาดังกล่าว

3. กิจกรรมบางอย่างยังไม่อาจมอบให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เนื่องจากลักษณะปัญหา มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เกี่ยวพันกับความแตกต่างทางภูมิศาสตร์ และตัวแปรด้านอื่น ๆ นั่นคือ ปัญหาเฉพาะพื้นที่หรือปัญหาเมือง การกำหนดนโยบายต้องใช้ความร่วมมือร่วมใจกำหนดนโยบายเป็นการเฉพาะ เป็นเหตุให้ต้องกำหนดนโยบาย ที่ใช้ความรู้ความสามารถแตกต่างกันออกไป

⁹⁰ สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ, อ้างแล้ว, หน้า 8-9.

โดยเฉพาะแผนพัฒนาชนบทซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ นับว่าเป็นแผนที่รวบรวมคนมาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ยิ่งกว่านั้นยังมีรูปแบบการกำหนดนโยบายเป็นการเฉพาะออกไป

4. นโยบายสาธารณะที่มุ่งแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง ที่เน้นพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เช่น โครงการนำพระทัยจากในหลวงหรือ โครงการอีสานเขียว ซึ่งมุ่งยกระดับการประกอบอาชีพของประชากรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งภาค โครงการนี้จะเป็นการระดมผลจากหลาย ๆ หน่วยงาน ตั้งแต่กองทัพ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษา วิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อระดมแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มีอยู่ในภาคอีสานทั้งภาค เป็นต้น⁹¹

อนุสรณ์ ธรรมใจ กล่าวถึง การบริหารประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมายประโยชน์สูงสุดต่อประเทศและประชาชน จำเป็นต้องมีนโยบายสาธารณะที่ดี และกระบวนการจัดการนโยบายต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ นโยบายที่ดี นโยบายที่ดีน่าจะเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนมากที่สุด เป็นแนวทางในการจัดสรรแบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคมระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ และประชาชนอย่างเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และยึดถือคุณธรรมในการดำเนินการนโยบายที่ดีจะต้องเปิดกว้างให้ตอบรับและตอบสนองต่อความคิดและข้อเสนอแนะดี ๆ ได้อย่างไม่มีข้อจำกัด⁹²

อัญญา รักยุติธรรม ได้กล่าวถึง นโยบายสาธารณะที่พึงปรารถนาว่า ควรมีการพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากนโยบายต่าง ๆ โดยตรง แต่ในปัจจุบันพวกเขามีสิทธิมีส่วนร่วมแค่รับฟังการชี้แจงโครงการ หรือให้ข้อมูลบางประการเท่านั้น แต่ไม่เคยที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าควรจะมีโครงการนั้นๆ เกิดขึ้นหรือไม่ นี่เองเป็นที่มาของการต่อต้าน คัดค้าน และประท้วงกันอย่างขนานใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นโครงการสร้างเขื่อน โครงการโรงไฟฟ้า และโครงการพัฒนาอะไรต่อมิอะไร จนบางครั้งรุนแรงถึงกับมีการล้มเวทีประชาพิจารณ์ ซึ่งถูกอ้างว่าเป็นเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็น แต่ชาวบ้านในท้องถิ่นไม่ยอมรับว่านั่นคือ กระบวนการมีส่วนร่วมที่แท้จริง⁹³

⁹¹สมพร เพ็ญจันทร์, **นโยบายสาธารณะทฤษฎีและการปฏิบัติ**, อ่างแล้ว, หน้า 15-16.

⁹²อนุสรณ์ ธรรมใจ, “นโยบายสาธารณะเพื่อประเทศไทยที่ดีกว่า”, **กรุงเทพธุรกิจ**, (16 ธันวาคม พ.ศ. 2548) : หน้า 19.

⁹³อัญญา รักยุติธรรม, “นโยบายสาธารณะที่พึงปรารถนา”, **กรุงเทพธุรกิจ**, (23 มิถุนายน 2548) : 20.

สุชาติ จันทรวงศ์ ได้กล่าวว่าลักษณะของนโยบายสาธารณะที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. ไม่ขัดแย้งต่อรัฐธรรมนูญที่ใช้ปกครองประเทศ
2. ไม่บั่นทอนความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติ ไม่ว่าจะโดยทางตรงและทางอ้อม
3. กระบวนการจัดทำนโยบายต้องมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการศึกษาปัญหาต่าง ๆ อย่างมีระบบ ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และหาหนทางแก้ไขที่ดีที่สุด แล้วจึงนำมาออกเป็นนโยบาย
4. นโยบายสาธารณะที่ดี ควรจะเกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานและองค์กรผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
5. นโยบายสาธารณะนั้นทำให้ประชาชนในประเทศมีความผาสุก และสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสมานฉันท์ ไม่ก่อให้เกิดการแตกแยกความสามัคคีของประชาชน
6. วัตถุประสงค์ของนโยบายสาธารณะนั้น ต้องยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนจำนวนมาก มิใช่การเพื่อประโยชน์เฉพาะบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง⁹⁴

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ลักษณะของนโยบายสาธารณะเป็นแนวทางการดำเนินงานให้หน่วยงานของรัฐต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายที่ดีต้องให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วม รวมทั้งนโยบายแต่ละนโยบายต้องมีประสิทธิภาพมีการชี้แนะถึงผลประโยชน์มากกว่าผลเสียของแต่ละนโยบายให้แก่ประชาชนได้รับรู้ ทั้งนโยบายระดับประเทศและนโยบายระดับท้องถิ่น

2.5.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ เป็นการกำหนดนโยบายที่เน้นกิจกรรมทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมทั่วทั้งประเทศ ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

อมรศักดิ์ กิจรณานันท์ ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ มีความสำคัญต่อผู้กำหนดนโยบายต่อประชาชน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการบริหารประเทศ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ ความสำคัญต่อผู้กำหนดนโยบาย รัฐบาลที่สามารถกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติจนประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จะได้รับความเชื่อถือและความนิยมจากประชาชน ส่งผลให้รัฐบาลดังกล่าวมีโอกาสในการดำรงอำนาจในการบริหารประเทศยาวนานขึ้น

ความสำคัญต่อประชาชน นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตทางการเมืองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นประชาชนสามารถแสดงออกซึ่งความต้องการของพวกเขาผ่านกลไก

⁹⁴สุชาติ จันทรวงศ์, “นโยบายสาธารณะ”, 12 สิงหาคม พ.ศ. 2551,
<<http://chantrawong.blogspot.com/2008/08/blog-post.html>>(24 July 2012)

ทางการเมืองต่าง ๆ เช่น ระบบราชการ นักการเมือง ฯลฯ ความต้องการดังกล่าวจะถูกนำเข้าสู่ระบบการเมืองไปเป็นนโยบายสาธารณะ เมื่อมีการนำนโยบายไปปฏิบัติและได้ผลตามเป้าประสงค์ ก็จะทำให้ประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ในด้านการเป็นเครื่องมือบริหารประเทศ สามารถสรุปได้หลายประการ อาทิ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ
2. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการตอบสนองความต้องการของประชาชน
3. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประชาชน
4. เป็นการใช้อำนาจของรัฐบาลเพื่อจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าทางสังคม
5. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการเสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคม
6. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการเสริมสร้างความเสมอภาคในโอกาสแก่ประชาชน
7. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชน
8. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการกระจายความเจริญไปสู่ชนบท
9. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
10. เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม⁹⁵

สมพร เพ็ญจันทร์ ได้กล่าวอีกว่า นโยบายไม่ใช่การกระทำ นโยบายเป็นข้อความโดยอาจเขียนอย่างชัดแจ้งหรือไม่ก็ได้ เพื่อชี้ให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายและความมุ่งหวังของรัฐบาลในขณะนั้น ๆ สาขาต่าง ๆ ของรัฐบาล หน่วยงานหรือบางหน่วยงาน นโยบายโดยตัวของมันเองจะมีความหมายและทำให้มีความหมายโดยผ่านทาง 1) การกระทำทางนโยบาย เช่น พระราชบัญญัติ 2) มีแผนงานอย่างหนึ่ง 3) เป็น โครงการ (project) 4) กฎ ระเบียบ ภาษีและการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เป็นมาตรการของรัฐบาล รัฐบาลจะดำเนินงานผ่านมาตรการเหล่านี้เท่านั้น จึงจะเรียกว่าเป็นการดำเนินนโยบายและบรรลุผลสำเร็จหรือประสบความสำเร็จล้มเหลวในการบรรลุความต้องการของประชาชน

นโยบายสาธารณะเป็นผลรวมของการตัดสินใจ เจือใจ และการกระทำที่บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่าง ๆ ของรัฐบาลกระทำเพื่อประโยชน์ของผู้ถูกระทบโดยนโยบายนั้น ๆ ดังนั้น ความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้ถูกระทบโดยนโยบายนั้น ๆ จึงเป็นเงื่อนไขหลัก สิ่งที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับนโยบายคือ การที่นโยบายหนึ่ง ๆ ให้ประโยชน์กับกลุ่มหนึ่งในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งเสียประโยชน์ไป จุดพหุติของนโยบายนั้น ๆ เป็นเรื่องยากที่จะตัดสิน นอกจากนี้ปัญหา

⁹⁵อมรศักดิ์ กิจธนานันท์, แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการนโยบายสาธารณะ, (เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชร, 2551), หน้า 35.

นโยบายบางอย่างก็เป็นปัญหาที่มีข้อโต้แย้งในทางการเมืองได้ง่าย นโยบายในลักษณะนี้มักจะลงเอยในรูปการประนีประนอมระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมเป็นสำคัญ⁹⁶

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ ก็คือ เป็นนโยบายที่เป็นเครื่องมือของผู้มีอำนาจ หรือองค์กรหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องจัดทำ โดยทำเพื่อให้ประชาชนในประเทศมีความผาสุก และสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสมานฉันท์ และหากทำตามนโยบายที่กำหนดจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นและเกิดความศรัทธาในบุคคลผู้มีอำนาจ หรือองค์กรหน่วยงานนั้น

2.6 แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปี (พ.ศ.2553 - 2556) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 6 ประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. เสริมสร้างจริยธรรม ธรรมภิบาล และการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

- 1.1 ปลุกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และสร้างวินัยแก่ทุกภาคส่วน
- 1.2 ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- 1.3 เสริมสร้างความแข็งแกร่งแก่หน่วยงานต่อต้านการทุจริต
- 1.4 สร้างบุคลากรมืออาชีพป้องกันและปราบปรามการทุจริต

2. สร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการสาธารณะ

- 2.1 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในการให้บริการที่ดีสู่สังคม
- 2.2 พัฒนานวัตกรรมและเครือข่ายการให้บริการ

3. เพิ่มขีดสมรรถนะบุคลากร และการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ

- 3.1 พัฒนาขีดสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ
- 3.2 พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการ
- 3.3 สร้างเครือข่ายของบุคลากรภาครัฐ

3.4 พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ

3.5 พัฒนาขีดสมรรถนะของเครือข่ายประชาคมเชียงใหม่ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

สาธารณะ

3.6 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการปฏิบัติราชการของจังหวัดเชียงใหม่

⁹⁶ สมพร เพ็ญจันทร์, นโยบายสาธารณะ ทฤษฎีและการปฏิบัติ, อ่างแก้ว, หน้า 12.

4. สร้างสำนักประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม

4.1 ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพความพร้อมในการพัฒนาระบบประชาธิปไตยฯ ระดับอำเภอ/เทศบาล และจังหวัด

4.2 สนับสนุนและเสริมสร้างสำนักประชาธิปไตยในการดำรงชีวิตภายใต้วิถีชีวิตประชาธิปไตยตามกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับพื้นที่

4.3 ส่งเสริมหมู่บ้านและชุมชนเป็นหมู่บ้านและชุมชนต้นแบบการเปลี่ยนแปลงภายใต้วิถีชีวิตประชาธิปไตย⁹⁷

ดังนั้นสรุปได้ว่า จังหวัดเชียงใหม่มียุทธศาสตร์ในการบริหารราชการในปี 2553 – 2556 ประกอบไปด้วย 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ เสริมสร้างจริยธรรม ธรรมภิบาล และการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ สร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการสาธารณะ เพิ่มขีดสมรรถนะบุคลากร และการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ เพิ่มขีดสมรรถนะบุคลากร และการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ สร้างสำนักประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม ซึ่งได้สอดคล้องงานวิจัยฉบับนี้ในเรื่องการจัดบริการสาธารณะ โดยการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในการให้บริการที่คู่ผู้สังคม และพัฒนานวัตกรรมและเครือข่ายการให้บริการ

2.7 นโยบายการบริหารราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

2.7.1 ด้านความมั่นคง

มุ่งเสริมสร้างความสมัครสมานสามัคคี สร้างชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข พื้นที่ชายแดนมีความมั่นคงปลอดภัย โดยข้าราชการต้องให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ เป็นแบบอย่างของการรู้จักสามัคคี บาบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างเต็มความสามารถ ให้สัมศักดิ์หน่วยงานโดยให้รำลึกถึงพระธาตุคุดอยสุเทพ พระตำหนักภูพิงศ์ราชนิเวศน์ และคุณงามความดีและความสำคัญของเจ้านายฝ่ายเหนือ โดย

- ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อความเข้าใจประวัติศาสตร์อย่างถูกต้อง

- เชิดชูอัตลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีของล้านนา ความมีน้ำใจไมตรีอ่อนหวาน อ่อนน้อมถ่อมตน บ้านเมือง และความสงบสุข ของพี่น้องประชาชนทุกหมู่เหล่าเป็นสำคัญ

⁹⁷สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, “แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปี (พ.ศ.2553 - 2556)”, 2555, (อัตตานา).

- การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาอย่างเหมาะสม ยึดผลประโยชน์ส่วนรวม ของชาติบ้านเมือง และความสงบสุข ของพี่น้องประชาชนทุกหมู่เหล่าเป็นสำคัญ

- การป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขศาสตร์ 5 รั้วป้องกัน

- การป้องกันการลักลอบนำแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย โดย ผวจ.ชม.กล่าวว่า สถานประกอบการต้องไม่จ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย ภาครัฐต้องร่วมมือกันอย่างเข้มแข็งในการปฏิบัติตามระเบียบจะละเลยไม่ได้ โดยจะลงสำรวจในพื้นที่ด้วย

ทั้งนี้ศูนย์ดำรงธรรมจะดูแลรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยจะติดตามว่ามีการช่วยเหลือประชาชนอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ขอความร่วมมือสื่อมวลชนร่วมประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมด้วย

2.7.2 ด้านสังคม

ส่งเสริมชาวเชียงใหม่ให้มีสุขภาพดี มีการศึกษา มีอาชีพและชีวิตที่มั่นคง โดยใช้หลักศาสนา วัฒนธรรมท้องถิ่น และมีความพอเพียง

- พัฒนาวิชาการ ควบคู่กับความมีคุณธรรม จริยธรรม และรักษาอัตลักษณ์ของล้านนา

- การจัดระเบียบสังคม มุ่งขจัดแหล่งอบายมุข/มั่วสุม ควบคุมการดำเนินกิจการของสถานบริการ/สถานบันเทิง ร้านเกม/อินเทอร์เน็ต หอพัก ฯลฯ ให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย

- การอุปการะดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ให้มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

- ส่งเสริมให้ทุกคนมีสุขอนามัยที่ดี

- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น อุทกภัย ภัยหนาว อัคคีภัย ฯลฯ โดยจะคอยดูแลให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยทุกพื้นที่ โดยเฉพาะภัยหนาวที่จะมาถึงในไม่ช้านี้

2.7.3 ด้านเศรษฐกิจ

สร้างความมั่งคั่งยั่งยืนภายใต้กรอบแนวคิดตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และมุ่งชู “แบรนด์เชียงใหม่” โดย

1. เร่งฟื้นฟูธุรกิจการท่องเที่ยว

- ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความสะอาด และความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง สร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้หันมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยเฉพาะในช่วงฤดูหนาว โดยชื่นชมสนามบินนานาชาติเชียงใหม่ว่า มีการจัดระเบียบในการรับนักท่องเที่ยวได้อย่างดีต่างจากสนามบินอื่น ๆ เป็นภาพลักษณ์ที่ควร ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้รับทราบอย่างกว้างขวาง

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

- เชิดชูอัตลักษณ์ล้านนา ด้านความอ่อนโยน อ่อนหวาน มีน้ำใจไมตรี ต่อนักท่องเที่ยว
ทั้งนี้ ผวจ.เชียงใหม่ เสนอแนะสถานที่ท่องเที่ยวควรให้บริการเล็ก ๆ น้อย ๆ กับนักท่องเที่ยวที่ไม่
สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เช่น เด็ก หรือ คนชรา เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

2. การเชื่อมโยงภาคธุรกิจระหว่างจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน

- เชื่อมโยงตลาดสินค้าภายในประเทศกับผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น ตลาด
ไท ตลาดสี่มุมเมือง

- เพื่อพัฒนาความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาสินค้าล้นตลาด โดยเตรียมตลาดล่วงหน้า
สำหรับระบายสินค้าเกษตรที่อาจประสบปัญหาในบางปี

- ดูแลรักษาและเพิ่มพูนคุณภาพสินค้าภาคเกษตรกรรม เกษตรอุตสาหกรรม หัตถกรรม
สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางในการดำเนินการ

2.7.4 ด้านการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนอยู่ดีมีสุขบนฐานทรัพยากรธรรมชาติ พลังงานและสิ่งแวดล้อมที่สมบูรณ์และมี
การบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดย

- ทุกภาคส่วนร่วมตระหนักในคุณค่าและผลกระทบ ร่วมกันวางแผนดูแลรักษา

- วางระบบการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

2.7.5 ด้านการบริหารและจัดการ

1. สร้างประชาคมเชียงใหม่ ให้มีส่วนร่วมพัฒนา ธรรมนูญบาลในองค์กรภาครัฐ พัฒนาขีด
สมรรถนะ และระบบการบริหารงานภาครัฐให้ทันสมัยต่อการให้บริการประชาชน โดย

- ปลุกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และสร้างวินัยแก่ข้าราชการทุกภาคส่วน

- สร้างความแข็งแกร่งแก่หน่วยงานและบุคลากรต่อต้านการทุจริต

- พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ

2. พัฒนาขีดสมรรถนะของเครือข่ายประชาคม เชียงใหม่ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม
สาธารณะ

3. สนับสนุนและเสริมสร้างสำนึกประชาธิปไตยในการดำรงชีวิต ตามกระบวนการเรียนรู้ที่
เหมาะสมกับพื้นที่

4. ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำรงชีวิต ตามกระบวนการ
เรียนรู้ที่เหมาะสมกับพื้นที่

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการบริการของหน่วยงานภาครัฐ⁹⁸

ดังนั้นสรุปได้ว่า นโยบายการบริหารราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่คนปัจจุบันมี แนวนโยบายประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคง ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการดูแลรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งได้สอดคล้องงานวิจัยฉบับนี้ในด้านการบริหารและการจัดการ ซึ่งจากนโยบายด้านการบริหารจัดการได้มีนโยบายในการสร้างประชาคม เชียงใหม่ ให้มีส่วนร่วมพัฒนา ธรรมชาติภายในองค์กรภาครัฐ พัฒนาขีดสมรรถนะและระบบการบริหารงานภาครัฐให้ทันสมัยต่อการให้บริการประชาชน โดยพัฒนาสมรรถนะของเครือข่ายประชาคม เชียงใหม่ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ

2.8 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

2.7.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

1. สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตั้งอยู่ในเขตท้องถื่นอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการ จัดตั้ง เป็นสุขาภิบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2499 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2500 โดยกำหนดให้เขต สุขาภิบาลตำบลยางเนิ้ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลยางเนิ้งทั้งตำบล ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ประกาศ ให้เป็นสุขาภิบาล ที่มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง เนื่องจากมีฐานะการคลังเพียงพอที่จะบริหารงาน ประจำของสุขาภิบาลได้ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 112 ตอนพิเศษ 31 เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2538 เป็นผลให้ได้ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง ตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา และตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาลสุขาภิบาลยางเนิ้ง จึงได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลยางเนิ้ง เป็นเทศบาลตำบลยาง เนิ้ง ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ปัจจุบันเทศบาลตำบล ยางเนิ้ง ประกอบด้วย ตำบลยางเนิ้ง

⁹⁸สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, “นโยบายบริหารราชการผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่”, 18 สิงหาคม 2555.

ตำบลหนองผึ้ง (บางส่วน) ตำบลสารภี (บางส่วน) รวม 13 หมู่บ้าน มีจำนวนพื้นที่โดยประมาณ 10.04 ตารางกิโลเมตร⁹⁹

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ต้องมีศักยภาพพร้อมทุกด้าน สำหรับการก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมั่นใจ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทุกด้านที่จะเกิดขึ้น เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในอนาคตจะบริหารงานตามยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาเมืองที่เน้นการพัฒนาแบบยั่งยืนตามที่กำหนดไว้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง และตามเจตนารมณ์ของหลักการปกครองตนเองท้องถิ่น (Local Self-Government) อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดพันธกิจดังนี้

- จัดการบริหารบ้านเมืองที่ดี อย่างมีระบบ
- อนุรักษ์ต้นยาง วัฒนธรรมประเพณี และฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่น
- พัฒนาบ้านเมืองให้สะอาด สวยงาม น่าอยู่
- จัดการให้ประชาชนในชุมชน มีความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และขยายโอกาส
- จัดบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์สุข และเป็นที่พอใจแก่ประชาชน
- ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และชุมชนเข้มแข็ง
- ส่งเสริมการศึกษาให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง

เสมอภาค

- ส่งเสริมให้ชุมชนนำศักยภาพในชุมชนมาใช้ให้เกิดรายได้อย่างยั่งยืน ภายใต้ปรัชญา

เศรษฐกิจพอเพียง

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้วยความสามัคคีในสังคม¹⁰⁰

⁹⁹ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง, “แผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2555-2557”, เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลยางเนิ้ง, 2554, (อัดสำเนา).

¹⁰⁰ เรื่องเดียวกัน.

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร ณ เดือนเมษายน 2554

ตำบล/หมู่บ้าน	เพศ		รวม	จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
หมู่ 1 ต.ยางเนิง	870	1,031	1,901	711
หมู่ 2 ต.ยางเนิง	586	659	1,245	504
หมู่ 3 ต.ยางเนิง	613	707	1,340	641
หมู่ 4 ต.ยางเนิง	607	745	1,352	590
หมู่ 5 ต.ยางเนิง	668	775	1,443	624
หมู่ 6 ต.ยางเนิง	470	542	1,012	427
หมู่ 7 ต.ยางเนิง	293	350	643	307
หมู่ 1,2,4,8 ต.สารภี	268	305	573	225
หมู่ 5,7 ต.หนองผิง	14	18	32	23
รวม	4,389	5,152	9,541	4,052

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลยางเนิง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่¹⁰¹

2. ลักษณะที่ตั้ง / อาณาเขต และเขตการปกครอง

ที่ตั้ง ชุมชนเทศบาลตำบลยางเนิง อยู่ห่างจากจังหวัดเชียงใหม่ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 106 (เชียงใหม่-ลำพูน) เป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 10.04 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,300 ไร่

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 3.1 การคมนาคม / ขนส่ง
- 3.2 การไฟฟ้า
- 3.3 การประปา
- 3.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม
- 3.5 ด้านเศรษฐกิจ
- 3.6 การเกษตรกรรม

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบกวน

¹⁰¹งานทะเบียนราษฎร, “แสดงจำนวนประชากร”, เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลยางเนิง, 2554, (อัดสำเนา).

3.7 การอุตสาหกรรม

4. ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

4.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลยางน่อง

- (1) ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน
- (2) ด้านการศึกษา การกีฬา การศาสนาและวัฒนธรรม
- (3) ด้านการสาธารณสุขและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการวางผังเมือง
- (5) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยว
- (6) ด้านความมั่นคงความปลอดภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันยาเสพติด และผู้มีอิทธิพล
- (7) ด้านการบริหารจัดการที่ดี

2. แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ : ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. สร้างความเข้มแข็งให้กับภาคเกษตรกรรม หัตถกรรม และผู้ประกอบการ
3. สร้างอาชีพให้ประชาชนและชุมชน

ยุทธศาสตร์ : ด้านการศึกษา การกีฬา การศาสนาและวัฒนธรรม

1. พัฒนาการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งถึง และมีคุณภาพ
2. พัฒนาสุขภาพอนามัย กีฬา และนันทนาการให้ประชาชนอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
3. ส่งเสริมอนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
4. ส่งเสริมศาสนาวัฒนธรรมในชุมชน
5. ส่งเสริม สนับสนุนให้ครอบครัวมีการทำกิจกรรมร่วมกัน

ยุทธศาสตร์ : ด้านการสาธารณสุขและพัฒนาคุณภาพชีวิต

1. การสร้างสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค
2. พัฒนาการบริหารและการจัดบริการด้านสาธารณสุข
3. พัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างถูกต้อง
4. ส่งเสริม อสม. ให้มีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพและมีมาตรการทางสังคมในการจัดการสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคได้อย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ : ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปึก สาธารณสุขการและ การวางผังเมือง

1. ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสาธารณสุขปึกให้สะดวก ปลอดภัย ทุกพื้นที่
2. พัฒนาระบบจราจรตามมาตรฐานขนส่งทางบก
3. พัฒนาแหล่งน้ำในชุมชน
4. พัฒนาการใช้ที่ดิน ตาม พระราชบัญญัติผังเมือง และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

ยุทธศาสตร์ : ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยว

1. สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

2. คัดแยกขยะในสถานที่ท่องเที่ยว และวัดอย่างมีระบบ
3. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม
4. ปรับปรุงภูมิทัศน์บ้านเมืองให้สวยงามและสะอาดตามหลักภูมิสถาปัตยกรรม
5. พัฒนาระบบบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม อย่างมีส่วนร่วม
6. ดำเนินการป้องกันการทำลายต้นยาง และสวนสาธารณะ

ยุทธศาสตร์ : ด้านความมั่นคงความปลอดภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกัน

ยาเสพติด และผู้มีอิทธิพล

1. การจัดระเบียบสังคม พัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และภัยคุกคาม
2. สร้างความรัก สามัคคี และสมานฉันท์ เพื่อให้เกิดความมั่นคง และความสงบสุขของสังคม
3. สร้างจิตสำนึกของประชาชนให้มีความเชื่อมั่น และเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และการบริหาร

4. รณรงค์ปลูกพลังแผ่นดินต่อต้านยาเสพติด และผู้มีอิทธิพล

5. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และผู้มีอิทธิพล

ยุทธศาสตร์ : ด้านการบริหารจัดการที่ดี

1. ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
2. ส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรให้มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน อย่างมีมาตรฐาน รวดเร็ว ท้าถึง เสมอภาค และเป็นธรรม
3. ส่งเสริมประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการ และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม¹⁰²

¹⁰² เรื่องเดียวกัน.

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ได้จัดทำตามนโยบายในการบริหารราชการของเทศบาล โดยยึดแนวเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลเป็นสำคัญ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ แผนพัฒนาอำเภอสารภี และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง โดยมุ่งมั่นในการสร้างและพัฒนาพื้นที่ของเทศบาลตำบลยางเนิ้งให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ มีการพัฒนาทั้งทางด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสังคม การศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้านการพัฒนาสาธารณสุข ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการพัฒนาการบริหาร และพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น มีการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และมีการบริหารจัดการที่ดีโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวีศักดิ์ แสันทาพล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมาด้านการให้บริการประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 สำหรับความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านสาธารณสุขูปโภค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

ส่วนด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลบ้านเป็ดปรับปรุงการให้บริการที่ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 53.98 รองลงมา

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

ไฟฟ้าสาธารณะคิดเป็นร้อยละ 43.16 ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 39.84 การจัดเก็บขยะมูลฝอยคิดเป็นร้อยละ 22.45¹⁰³

ประคอง ทองขาว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแร่ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร” ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.74 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณูปโภคด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.52 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.35 โดยสรุปจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณูปโภคของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแร่ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ทั้ง 4 ด้าน ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลของความคิดเห็น ด้านการให้บริการสาธารณูปโภค การบริการยังล่าช้า ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน ด้านการให้บริการสาธารณูปโภค ด้านสังคมประชาชนยังไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควร ประสิทธิภาพของการให้บริการยังไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม ขาดการส่งเสริมในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชน การให้บริการเก็บขยะยังมีความล่าช้าและควรปรับปรุงด้านระยะเวลา ด้านการให้บริการสาธารณูปโภคด้านเศรษฐกิจ ยังขาดการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน ซึ่งมีข้อเสนอแนะคือ ด้านการให้บริการสาธารณูปโภค การให้บริการจะต้องดำเนินการตามที่ได้วางนโยบายเอาไว้ และต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับการใช้งาน ด้านการให้บริการสาธารณูปโภคด้านสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ด้านการให้บริการสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อมควรมีการจัดตั้งโครงการหรือข้อจัดหางบประมาณในการส่งเสริมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หรือวิธีการกำจัดขยะภายในตำบล ด้านการให้บริการสาธารณูปโภคด้านเศรษฐกิจ ควรมีการส่งเสริมและให้ความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการประกอบอาชีพให้กับประชาชนมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีการดำเนินการตามที่ได้วางนโยบายเอาไว้ และควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับการใช้งาน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแร่ ควร

¹⁰³ ทวีศักดิ์ แสนทำพล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 108 หน้า.

มีการติดตามเกี่ยวกับงานบริการสาธารณสุขโลก ซึ่งยังไม่บรรลุผลตามระยะเวลาที่ควรจะเป็น ควรให้มีการประเมินผลในด้านของการบริการสาธารณสุขโลก และปรับปรุงให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลก เพื่อจะได้ทราบและแก้ไขในโอกาสต่อไป จะต้องใช้แนวทางการศึกษาวิจัยนี้ไปศึกษาเรื่องอื่น ๆ จะต้องมีการส่งเสริมงานบริการด้านสาธารณสุขโลกอย่างต่อเนื่อง¹⁰⁴

ปรีชา หล้าคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนะ อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านการก่อสร้างถนนความคิดเห็นของประชาชนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การก่อสร้างถนนคอนกรีตเข้าสู่หมู่บ้านทำให้ประชาชนในหมู่บ้านได้รับความสะดวกในการสัญจรมาก แสดงให้เห็นว่าการก่อสร้างถนนคอนกรีตเข้าสู่หมู่บ้าน ทำให้ประชาชนในหมู่บ้านได้รับความสะดวกในการสัญจรมาก มีการก่อสร้างถนนเพิ่มเติมจากถนนเดิมให้ครบทุกหมู่บ้านในตำบล มีการซ่อมแซมถนนคอนกรีตและปรับปรุงถนนคอนกรีตทุกปี

2. ด้านการก่อสร้างแหล่งน้ำ ความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในด้านการก่อสร้างแหล่งน้ำ สรุปว่า โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ประปาหมู่บ้านมีระบบประปาหมู่บ้านเพื่อบริโภคทุกหมู่บ้าน มีการตรวจวัดมาตรฐานของน้ำจากหน่วยงานสาธารณสุขทุกเดือน และมีการสร้างฝายเพื่อเก็บกักน้ำให้แก่เกษตรกรทุกหมู่บ้านในตำบล

3. ด้านการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนะ อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ สรุปว่า โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในทุกหมู่บ้าน ช่วยให้ประชาชนมีชีวิตที่ปลอดภัยในการใช้ถนน เวลากลางคืนลดอุบัติเหตุ บนถนนในชุมชน มีการติดตั้งไฟฟ้าแบบอัตโนมัติเพื่อประหยัดค่าไฟฟ้า และเมื่อไฟฟ้าชำรุดมีการซ่อมแซมปรับปรุงแก้ไขทุกปี¹⁰⁵

¹⁰⁴ ประคอง ทองขาว, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขโลก : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแต้ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 89 หน้า.

¹⁰⁵ ปรีชา หล้าคำ, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนะ อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 64 หน้า.

สงวน ทองสังข์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร และด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำและรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และด้านการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุและระดับการศึกษา ต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว มีปัญหาขยะไม่มีที่เก็บหรือคัดแยกและไม่มีเตาเผาขยะ และถนนในหมู่บ้านชำรุด การสร้างไม่ได้มาตรฐาน

แนวทางส่งเสริม พบว่า ทางการควรให้งบประมาณสร้างเตาเผา เพื่อขจัดกลิ่นเหม็นในท้องถิ่นและควรจัดงบประมาณในการสร้างและซ่อมแซมถนนให้ได้มาตรฐาน¹⁰⁶

สุปรียา มนตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ ด้านไฟฟ้า สาธารณะ ด้านถนนสาธารณะ ด้านระบบประปาและแหล่งน้ำสาธารณะ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนชราและผู้ด้อยโอกาส ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการจัดบริการด้านการศึกษาสูงสุด รองลงมามีความพอใจในการจัดบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนชราและผู้ด้อยโอกาส และมีความพอใจในการจัดบริการด้านระบบประปาและแหล่งน้ำต่ำสุด

¹⁰⁶สงวน ทองสังข์, “ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 117 หน้า.

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง ตามตัวแปรต่าง ๆ พบว่า เพศ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่าง

3. ข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้เสนอข้อเสนอแนะ ในการจัดบริการด้านระบบประปาและแหล่งน้ำสูงสุด โดยควรจัดให้มีประปาใช้อย่างทั่วถึง มีการเข้าไปดูแล ตรวจสอบคุณภาพและแก้ไขสภาพน้ำ และเสนอแนะด้านการศึกษาดำเนินการ ควรปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของครู ระบบการศึกษา อุปกรณ์การเรียนการสอน และของเล่น¹⁰⁷

อภิรดี โรจนประดิษฐ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิระ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิระ โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิระมาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่างๆ และรับทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลและการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิระ โดยคิดว่าใช้เงินงบประมาณในการดำเนินงาน/ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแม่เหิระเหมาะสม และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลมาจากวารสารของเทศบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิระ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิระ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแม่เหิระ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสาธารณูปการ และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลแม่เหิระ ในระดับปานกลางและพบปัญหาด้านงานให้บริการและบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลแม่เหิระในระดับน้อย

¹⁰⁷ สุปรียา มนตรี, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 161 หน้า.

เทศบาลตำบลแม่เหียะ มีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภายหลังจากยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลแม่เหียะ โดยมีความแตกต่างในด้านการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เนื่องจากได้มีการจัดทำแผนงานเพื่อรองรับการบริการสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยเพิ่มพื้นที่และเพิ่มกิจกรรมในโครงการบางโครงการให้มากขึ้น ส่วนแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ ที่ได้จัดทำบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ.2543)¹⁰⁸

ปริญญญา รัตนพันธ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ปัญหา พบว่า ประชาชนไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควรเมื่อมาติดต่องาน บางคนปฏิบัติงานไม่ค่อยโปร่งใส เมื่อเวลามาติดต่องานใช้เวลานานเกินไป ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด ช่องให้บริการแก่ประชาชนมีน้อย แนวทางแก้ไข คือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ควรสร้างความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน ควรลดความยุ่งยากและไม่ซับซ้อน และควรให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนเสมอเหมือนกันทุกคน¹⁰⁹

พระอธิการยอด คุณยุตฺโต (สันทาลุนัย) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” ผลการวิจัยพบว่า

¹⁰⁸ อภิรดี โรจนประดิษฐ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2552, 100 หน้า.

¹⁰⁹ ปริญญญา รัตนพันธ์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 219 หน้า.

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขปโลก ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน และด้านการก่อสร้างบำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขปโลก ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ลำดับตามค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ การซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะที่เกิดความเสียหายควรดำเนินการอย่างรวดเร็วเพื่อความปลอดภัยในชีวิตของประชาชน ควรมีการขยายพื้นที่ถนนคอนกรีตสู่พื้นที่การเกษตรของประชาชน สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลาเมื่อระบบประปาชำรุด เสียหาย และควรให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะสู่พื้นที่¹¹⁰

สมเกียรติ น้ารอบ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลกะเปียด อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลกะเปียด อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน, ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

¹¹⁰ พระอชิการยอด คุณยุตโต (สันทาคุณัย), “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขปโลกมี ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขปโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 113 หน้า.

และด้านการคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภคสาธารณูปการ, ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา ปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการสร้างทางเท้าบนถนน การบุกเบิกถนนสายต่าง ๆ น้อยไป และการจัดการระบบบำบัดน้ำเสียยังไม่ทั่วหมู่บ้าน และได้เสนอแนวทางแก้ไข คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาการสร้างทางเท้าบุกเบิกถนนสายต่าง ๆ ในหมู่บ้านให้ครอบคลุม และพัฒนาระบบการรักษาความสะอาดเพิ่มขึ้น¹¹¹

สมนึก เทพโพธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอนางรอง จังหวัดสระบุรี” ผลการศึกษาพบว่า

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอนางรอง จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการบริหารจัดการบริการสาธารณะ ด้านการประสานงานระหว่างประชาชนกับ อบต.และด้านการประเมินผลการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3) ผู้ตอบแบบสอบถามได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการสาธารณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม โดยแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

ด้านการบริหารจัดการบริการสาธารณะพื้นฐาน โดยข้อเสนอแนะ ที่พบมากที่สุดได้แก่ เรื่อง อบต.ควรมีถังขยะและรถจัดเก็บขยะเพื่อนำไปเผาหรือทำลาย รองลงมาเป็นเรื่องการจัดหาน้ำเพื่อการเกษตรให้เพียงพอ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนนในหมู่บ้าน และเรื่องน้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

¹¹¹ สมเกียรติ น้ารอบ, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลกะเปียด อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 165 หน้า.

ด้านการประสานงานระหว่างประชาชนกับอบต. โดยข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดได้แก่ เรื่อง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทำงานล่าช้า

ด้านการประเมินผลการบริการโดยข้อเสนอแนะ ที่พบมากที่สุดได้แก่เรื่องควรมีหน่วยงานประเมิน/ตรวจสอบโครงการ¹¹²

สินवल ภัยฤทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านงานไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ด้านงานก่อสร้าง และด้านงานประปา อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน แต่ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1) ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างในที่สาธารณะอย่างทั่วถึงกัน ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2) ควรติดตั้งท่อระบายน้ำหรือรางระบายน้ำให้เพียงพอ ต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากช่วงฤดูฝน ฝนตกหนัก ทำให้ท่อระบายน้ำ ระบายน้ำไม่ทัน จนทำให้น้ำท่วมขัง ประชาชนเกิดความเดือดร้อน

3) การให้บริการติดตั้งน้ำประปา เจ้าหน้าที่ หรือผู้รับผิดชอบ ควรให้บริการด้านความรวดเร็วทันใจ¹¹³

¹¹²สมนึก เทพโพธิ์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 121 หน้า.

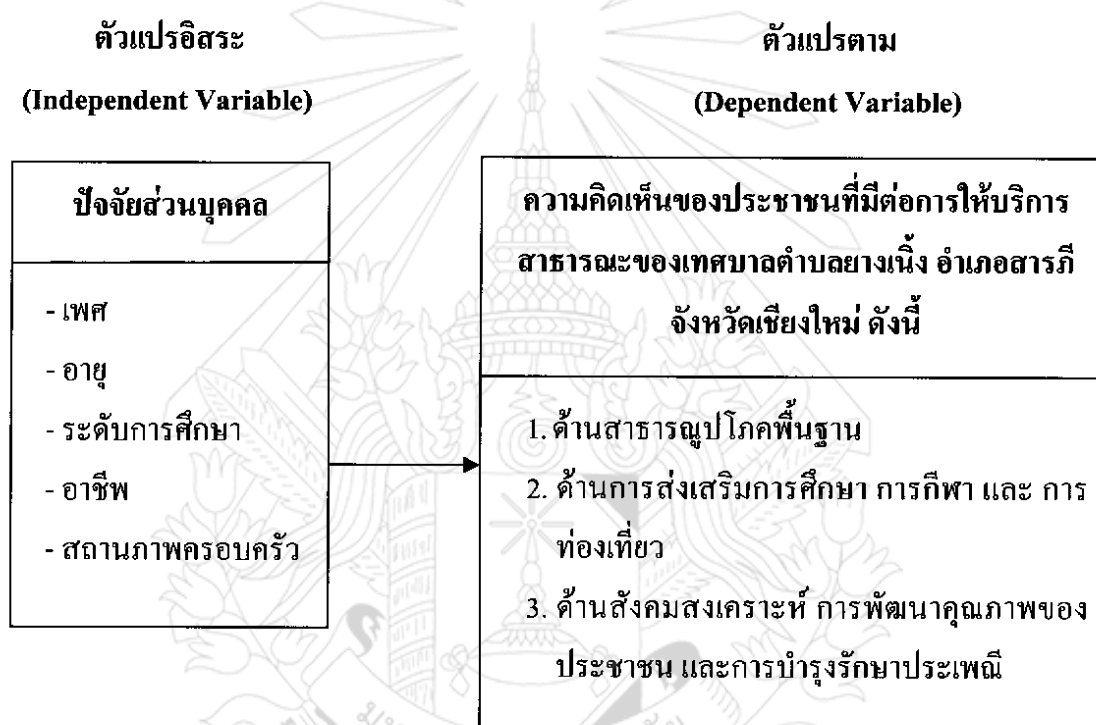
จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ว่า ระดับของความคิดเห็น ความพึงพอใจและทัศนคติที่แสดงออกของประชาชนต่อการให้บริการ ถือเป็น การแสดงถึงความรู้สึกที่มีต่อการบริการที่ท้องถิ่นจัดทำและสามารถเป็นตัวชี้วัดในการทำงานของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะใช้ปรับปรุงการบริหารงานด้านการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องต่อหน่วยงานของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพต่อส่วนรวมมากที่สุด



¹¹³ สีนวล ภักฤษดิ์, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 134 หน้า.

2.10 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภัก จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548”¹¹⁴ และได้นำมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบคำถาม สำหรับเก็บรวบรวม ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

¹¹⁴ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ, อ้างแล้ว, หน้า 5-8.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามประกาศผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี พ.ศ. 2554 จำนวนทั้งสิ้น 7,794 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชากรที่ได้รับการสุ่มจากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamanae)¹ ดังนี้

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

¹ ยุทธ ไกรวรรณ, สถิติเพื่อการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2546), หน้า 98.

กำหนดให้ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
 N = จำนวนประชากร (7,794 คน)
 e = ความคลาดเคลื่อนของการคาดประมาณ (Error of Estimation)

ทั้งนี้ ค่าของความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง คือ .05 โดยที่ผลการวิจัยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5²

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง จำนวนได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร : } n &= \frac{7,794}{1+7,794 (0.05)^2} \\ &= 399.95 \end{aligned}$$

จึงได้จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง = 400 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ แล้วนำมาสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling)³ ทำการคำนวณเพื่อทำการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n_i &= \frac{nN_i}{N} \\ \text{กำหนดให้ } n_i &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \\ N_i &= \text{จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \end{aligned}$$

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละกลุ่มจะได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

²ไชวัฒน์ รุ่งเรืองศรี, ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์สังคม, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2550), หน้า 163.

³เรื่องเดียวกัน,

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)	สูตรการคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง (n)
หมู่ 1 บ้านกู่เสือ	1,534	$400 \times 1,534 / 7,794$	79
หมู่ 2 บ้านเวฬุวัน	1,000	$400 \times 1,000 / 7,794$	51
หมู่ 3 บ้านดงสวรรค์	1,088	$400 \times 1,088 / 7,794$	56
หมู่ 4 บ้านเชียงยืน	1,123	$400 \times 1,123 / 7,794$	58
หมู่ 5 บ้านศรีโพธาราม	1,207	$400 \times 1,207 / 7,794$	62
หมู่ 6 บ้านต้นเหียว	826	$400 \times 826 / 7,794$	42
หมู่ 7 บ้านป่าแดด	527	$400 \times 527 / 7,794$	27
หมู่ 1,2,4,8 ตำบลสารภี	464	$400 \times 464 / 7,794$	24
หมู่ 5, 7 ตำบลหนองผึ่ง	25	$400 \times 25 / 7,794$	1
รวม	7,794		400

(ที่มา : งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2554)

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้แยกตามหมู่บ้าน ที่คำนวณได้ นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)⁴ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ คือ ลงในแต่ละหมู่บ้านและทำการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยพบใครที่เข้าข่ายมีสิทธิเลือกตั้ง แล้วให้ตอบแบบสอบถาม จนครบตามจำนวนที่กำหนด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Quantitative Research) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548” นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

⁴ยูทธ ไกรวรรณ, สถิติเพื่อการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 108.

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended Question) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended Question) เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 35 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ในด้าน 1) ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว 3) ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นตัวเลข และ ความหมาย คือ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.21 - 5.00	มีความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความคิดเห็นมาก
2.61 - 3.40	มีความคิดเห็นปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความคิดเห็นน้อย
1.00 - 1.80	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม โดยใช้แบบวัด คำนวณความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC)

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยนี้ คือ ประชากรในตำบลหนองผึ้ง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)⁶ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.94

3.4.6 ผู้วิจัยได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวางแผนและปฏิบัติการดังนี้

3.5.1 นำหนังสือขอความร่วมมือ ในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

3.5.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.5.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง จากประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวนทั้งหมด 7,794 คน และจะได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากนั้นจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม

3.5.4 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

⁶ อองอาจ นัยวัฒน์, วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สามลดา, 2549), หน้า 151.

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากรต่อการให้บริการสาธารณะ มาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. แบบทดสอบค่า t – test และ ค่า F – test⁷ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ การทดสอบค่า t – test และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least-significant Different)

ตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

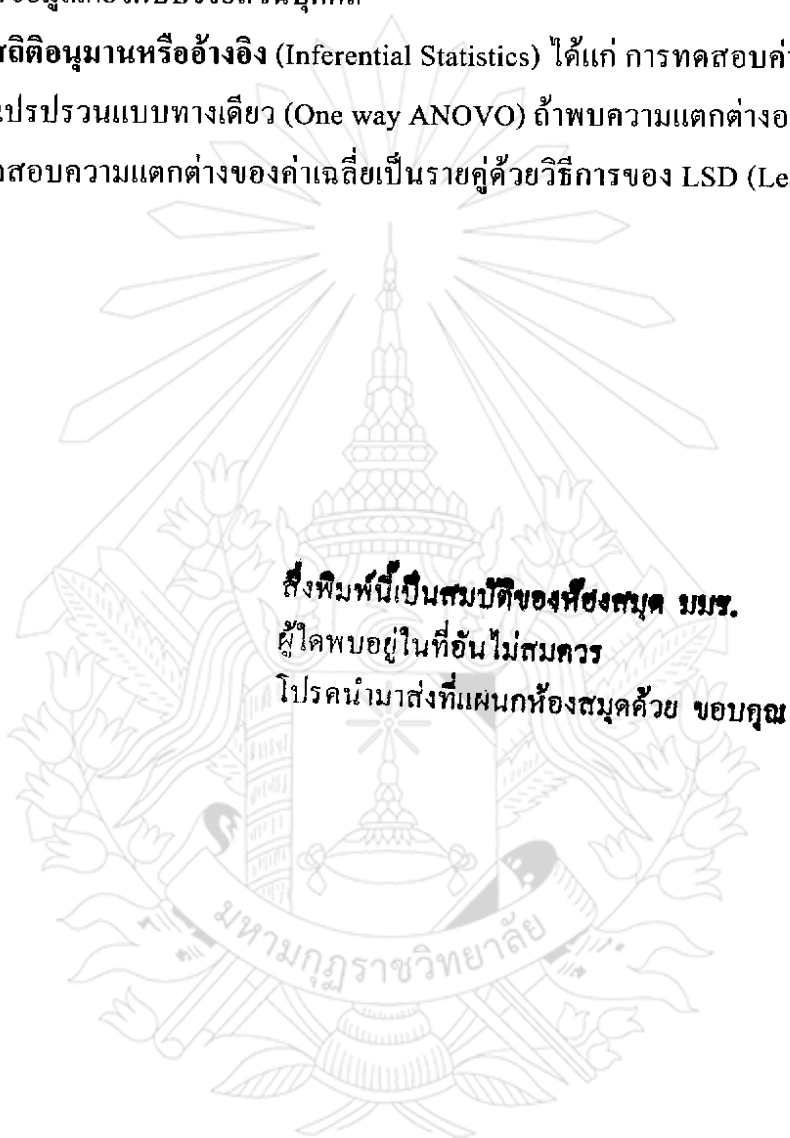
⁷บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร, ระเบียบวิธีการวิจัย : แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ, อ่างแล้ว, หน้า

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัยดังต่อไปนี้

3.7.1 สถิติการบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVO) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-significant Different)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาล ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาล ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
p	แทน	ความน่าจะเป็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพครอบครัว นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	37.80
หญิง	249	62.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 และเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 18 – 30 ปี	80	20.00
อายุ 31 – 40 ปี	85	21.30
อายุ 41 – 50 ปี	108	27.00
อายุ 51 ปีขึ้นไป	127	31.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 85 คิดเป็นร้อยละ 21.30 และอายุ 18 – 30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	97	24.30
มัธยมศึกษา	129	32.30
อนุปริญญา (ปวช.ปวส.ปวท.)	69	17.30
ปริญญาตรี	89	22.30
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รองลงมา ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 ระดับ การศึกษาอนุปริญญา / ปวช.ปวส.ปวท. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และลำดับสุดท้ายมี ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	23	5.80
เกษตรกร	33	8.30
รับจ้าง	181	45.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	78	19.50
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	13.80
อื่น ๆ	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 อาชีพเกษตรกร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และลำดับสุดท้าย มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	108	27.00
สมรส, อยู่ด้วยกัน	246	61.50
หย่า, แยกกันอยู่	14	3.50
หม้าย	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 สถานภาพหม้าย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และลำดับสุดท้ายมีสถานภาพหย่า, แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 3 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว และด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปกติดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ที่	ความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3.64	0.55	มาก
2	ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว	3.63	0.64	มาก
3	ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี	3.62	0.61	มาก
	รวม	3.63	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความคิดเห็นด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ ความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬาและการท่องเที่ยว และความคิดเห็นด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ที่	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	การก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรไปมา	3.87	0.66	มาก
2	การก่อสร้างรางระบายน้ำทำให้ลดการเกิดปัญหาน้ำท่วมขังและมีการคมนาคมที่สะดวก	3.68	0.77	มาก
3	การรณรงค์ให้ประชาชนได้ช่วยกันคัดแยกขยะและลดปริมาณขยะลง	3.78	0.75	มาก
4	การติดตั้งไฟจราจรเพื่อรักษาความปลอดภัยและลดการเกิดอุบัติเหตุในการใช้รถใช้ถนน	3.76	0.75	มาก
5	การขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟสาธารณะทำให้สะดวกและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.77	0.75	มาก
6	การปรับปรุงประปาหมู่บ้านทำให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ	3.34	0.98	ปานกลาง
7	การจัดให้มีและควบคุมตลาดสดเพื่อให้ประชาชนได้บริโภคอาหารที่มีประโยชน์ สะอาดและปลอดภัยจากเชื้อโรค	3.63	0.79	มาก
8	การจัดให้มีการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน	3.56	0.72	มาก
9	การบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.49	0.74	มาก
10	การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของท้องถิ่น	3.54	0.73	มาก
11	การขุดลอกลำเหมืองทำให้น้ำไหลผ่านสะดวกไม่เกิดน้ำท่วม	3.84	1.73	มาก
12	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถปฏิบัติงานเวลาเกิดสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	0.72	มาก
13	การรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลทั่วถึง	3.51	0.76	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ที่	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
14	การส่งเสริมและสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.49	0.74	มาก
15	เทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เช่น จัดบริการรถกู้ภัยตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง รถดับเพลิง ฯลฯ	3.77	0.77	มาก
รวม		3.64	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ 1 การก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจร ไปมา มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 11 การขุดลอกลำเหมืองทำให้น้ำไหลผ่านสะดวกไม่เกิดน้ำท่วม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 6 การปรับปรุงระบบประปาหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของเทศบาล มทร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร
ไปรื้อนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดแล้ว ขอขอบคุณ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว

ที่	ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	การก่อสร้างสถานกีฬา เพื่อใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกาย ประจำหมู่บ้าน	3.69	0.84	มาก
2	การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองฟาน เพื่อใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และเป็นแหล่งท่องเที่ยว ของประชาชนคน ยางเนิ้ง	3.31	0.88	ปานกลาง
3	ด้านความเหมาะสมของสถานที่และการจัดให้การศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.60	0.80	มาก
4	การจัดกีฬาสัมพันธ์ด้านยาเสพติด เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ ยาเสพติดทำให้ประชาชนและเยาวชนในชุมชนห่างไกลยาเสพติด	3.77	0.77	มาก
5	ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการกีฬาแก่เด็กและเยาวชน	3.78	0.77	มาก
	รวม	3.63	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬาและ การท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ข้อที่ 5 ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการกีฬาแก่เด็กและเยาวชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 4 การจัดกีฬาสัมพันธ์ด้านยาเสพติดเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดทำให้ ประชาชนและเยาวชนในชุมชนห่างไกลยาเสพติด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าแปล ผลต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองฟานเพื่อใช้เป็นแหล่งน้ำการเกษตรและเป็น แหล่งท่องเที่ยว ของประชาชนคนยางเนิ้ง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี

ที่	ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	การจัดอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อชุมชน และเพื่อการกระจายรายได้ของคนในท้องถิ่น	3.42	0.83	มาก
2	การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ทำให้ชุมชนมีรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจน	3.28	0.88	ปานกลาง
3	การรณรงค์งดการเผาขยะและลดมลพิษทางอากาศ ทำให้สิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลที่ดีและน่าอยู่อาศัย	3.69	0.80	มาก
4	การจ้างนักเรียน, นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน เพื่อให้นักเรียน, นักศึกษามีรายได้และเป็นการเพิ่มประสบการณ์	3.63	0.84	มาก
5	การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นสวนสุขภาพ	3.78	0.80	มาก
6	การรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย เพื่อลดปัญหาไข้เลือดออก	3.86	0.84	มาก
7	จัด โครงการกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมกับทางเทศบาลอยู่เป็นประจำ	3.60	0.85	มาก
8	การจ้างบุคลากรทางการแพทย์มาให้บริการตรวจรักษาโรคให้แก่ประชาชนทุกวันเวลาราชการ ทำให้ได้รับความสะดวกและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	3.60	0.85	มาก
9	การจัดโครงการอบรมธรรมสัจจกร ทำให้ประชาชนสามารถรับฟังธรรมะ เพื่อขัดเกลาจิตใจได้	3.74	0.80	มาก
10	การจัดงานประเพณีต่างๆ เช่น แห่เทียนพรรษา งานลอยกระทง เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีอันดีงาม	3.92	0.79	มาก
11	เทศบาลสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนได้ดี	3.72	0.82	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ที่	ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
13	การจัดบริการสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนแต่ละหมู่บ้าน	3.47	0.76	มาก
14	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การบวชต้นไม้ยางนา	3.74	0.82	มาก
15	การส่งเสริมอาชีพเกษตรกรรม เช่น การรณรงค์การเพาะปลูกพืชผลการเกษตรปลอดสารพิษ	3.50	0.87	มาก
รวม		3.62	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 10 การจัดงานประเพณีต่าง ๆ เช่น แห่เทียนพรรษา งานลอยกระทง เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีอันดีงาม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อที่ 6 การรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย เพื่อลดปัญหาไข้เลือดออก มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 2 การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ทำให้ชุมชนมีรายได้แก้ไขปัญหาความยากจน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางนึ่ง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะแตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	151	3.58	0.59	มาก
หญิง	249	3.66	0.53	มาก
รวม	400	3.62	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ สาธารณะ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	151	3.58	0.59	-1.46	0.14
หญิง	249	3.66	0.53		
รวม	400	3.62	0.56		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	151	3.60	0.58	มาก
หญิง	249	3.67	0.53	มาก
รวม	400	3.63	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	151	3.60	0.58	-1.22	0.22
หญิง	249	3.67	0.53		
รวม	400	3.64	0.56		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	151	3.58	0.67	มาก
หญิง	249	3.66	0.62	มาก
รวม	400	3.62	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	151	3.58	0.67	-1.20	0.22
หญิง	249	3.66	0.62		
รวม	400	3.62	0.65		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชากร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	151	3.56	0.66	มาก
หญิง	249	3.66	0.58	มาก
รวม	400	3.61	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	151	3.56	0.66	-1.56	0.11
หญิง	249	3.66	0.58		
รวม	400	3.61	0.62		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 18 – 30 ปี	80	3.59	0.51	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	85	3.57	0.54	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	108	3.59	0.59	มาก
อายุ 51 ปีขึ้นไป	127	3.73	0.55	มาก
รวม	400	3.63	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.89	3	0.63	2.03	0.10
ภายในกลุ่ม	122.54	396	0.30		
รวม	124.43	399			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 18 – 30 ปี	80	3.61	0.52	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	85	3.60	0.53	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	108	3.60	0.57	มาก
อายุ 51 ปีขึ้นไป	127	3.73	0.55	มาก
รวม	400	3.64	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.43	3	0.47	1.56	0.19
ภายในกลุ่ม	121.09	396	0.30		
รวม	122.52	399			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 18 – 30 ปี	80	3.62	0.57	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	85	3.66	0.59	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	108	3.59	0.71	มาก
อายุ 51 ปีขึ้นไป	127	3.64	0.66	มาก
รวม	400	3.63	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.08	0.21	0.88
ภายในกลุ่ม	165.93	396	0.41		
รวม	166.20	399			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 18 – 30 ปี	80	3.56	0.54	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	85	3.52	0.60	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	108	3.58	0.67	มาก
อายุ 51 ปีขึ้นไป	127	3.76	0.60	มาก
รวม	400	3.62	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อการให้ บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3.95	3	1.31	3.50	0.01*
ภายในกลุ่ม	149.15	396	0.37		
รวม	153.11	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

อายุ	\bar{X}	อายุ 18 – 30 ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุ 41 – 50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป
		3.56	3.52	3.58	3.76
อายุ 18 – 30 ปี	3.56	-	0.03	-0.01	-0.20*
อายุ 31 – 40 ปี	3.52		-	-0.05	-0.24*
อายุ 41 – 50 ปี	3.58			-	-0.18*
อายุ 51 ปีขึ้นไป	3.76				-

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชากรเมื่อจำแนกตามอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี โดยรวมแตกต่างกัน มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี แตกต่างกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป

2. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี แตกต่างกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป

3. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและการบำรุงรักษาประเพณี แตกต่างกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบคุณ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	97	3.62	0.58	มาก
มัธยมศึกษา	129	3.70	0.56	มาก
อนุปริญญา(ปวช.,ปวส.,ปวท.)	69	3.55	0.45	มาก
ปริญญาตรี	89	3.63	0.54	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.55	0.75	มาก
รวม	400	3.63	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.21	4	0.30	0.97	0.42
ภายในกลุ่ม	123.21	395	0.31		
รวม	124.43	399			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	97	3.62	0.60	มาก
มัธยมศึกษา	129	3.70	0.53	มาก
อนุปริญญา(ปวช.,ปวส.,ปวท.)	69	3.57	0.46	มาก
ปริญญาตรี	89	3.63	0.54	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.72	0.78	มาก
รวม	400	3.64	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.91	4	0.22	0.74	0.56
ภายในกลุ่ม	121.61	395	0.30		
รวม	122.52	399			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	97	3.58	0.73	มาก
มัธยมศึกษา	129	3.71	0.65	มาก
อนุปริญญา(ปวช.,ปวส.,ปวท.)	69	3.51	0.53	มาก
ปริญญาตรี	89	3.65	0.58	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.57	0.71	มาก
รวม	400	3.63	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.93	4	0.48	1.16	0.32
ภายในกลุ่ม	164.26	395	0.41		
รวม	166.20	399			

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มมร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	97	3.63	0.63	มาก
มัธยมศึกษา	129	3.70	0.64	มาก
อนุปริญญา(ปวช.,ปวส.,ปวท.)	69	3.53	0.52	มาก
ปริญญาตรี	89	3.61	0.59	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.37	0.80	มาก
รวม	400	3.62	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.35	4	0.58	1.53	0.19
ภายในกลุ่ม	150.76	395	0.38		
รวม	153.11	399			

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	23	3.40	0.32	ปานกลาง
เกษตรกร	33	3.77	0.60	มาก
รับจ้าง	181	3.63	0.48	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	78	3.63	0.65	มาก
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	3.65	0.59	มาก
อื่น ๆ	30	3.65	0.65	มาก
รวม	400	3.63	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.83	5	0.36	1.18	0.31
ภายในกลุ่ม	122.59	394	0.31		
รวม	124.43	399			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	23	3.41	0.31	มาก
เกษตรกร	33	3.75	0.57	มาก
รับจ้าง	181	3.63	0.50	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	78	3.65	0.61	มาก
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	3.71	0.62	มาก
อื่นๆ	30	3.67	0.61	มาก
รวม	400	3.64	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.95	5	0.39	1.27	0.27
ภายในกลุ่ม	120.57	394	0.30		
รวม	122.52	399			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	23	3.45	0.52	มาก
เกษตรกร	33	3.68	0.73	มาก
รับจ้าง	181	3.62	0.57	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	78	3.63	0.78	มาก
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	3.65	0.61	มาก
อื่น ๆ	30	3.66	0.72	มาก
รวม	400	3.63	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.90	5	0.18	0.43	0.82
ภายในกลุ่ม	165.29	394	0.42		
รวม	166.20	399			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	23	3.38	0.36	ปานกลาง
เกษตรกร	33	3.81	0.67	มาก
รับจ้าง	181	3.63	0.54	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	78	3.61	0.74	มาก
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	3.59	0.62	มาก
อื่น ๆ	30	3.64	0.72	มาก
รวม	400	3.62	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.64	5	0.52	1.38	0.22
ภายในกลุ่ม	150.46	394	0.38		
รวม	153.10	399			

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	108	3.60	0.55	มาก
สมรส/อยู่ด้วยกัน	246	3.63	0.55	มาก
หย่า/แยกกันอยู่	14	3.61	0.76	มาก
หม้าย	32	3.75	0.50	มาก
รวม	400	3.63	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.58	3	1.19	0.62	0.59
ภายในกลุ่ม	123.84	396	0.31		
รวม	124.43	399			

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	108	3.63	0.56	มาก
สมรส/อยู่ด้วยกัน	246	3.64	0.53	มาก
หย่า/แยกกันอยู่	14	3.68	0.88	มาก
หม้าย	32	3.73	0.53	มาก
รวม	400	3.64	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.46 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	0.10	0.32	0.80
ภายในกลุ่ม	122.23	396	0.30		
รวม	122.52	399			

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	108	3.61	0.59	มาก
สมรส/อยู่ด้วยกัน	246	3.63	0.66	มาก
หย่า/แยกกันอยู่	14	3.60	0.68	มาก
หม้าย	32	3.65	0.64	มาก
รวม	400	3.63	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.48 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.05	3	0.20	0.46	0.98
ภายในกลุ่ม	166.14	396	0.42		
รวม	166.20	399			

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	108	3.56	0.61	มาก
สมรส/อยู่ด้วยกัน	246	3.63	0.62	มาก
หย่า/แยกกันอยู่	14	3.55	0.80	มาก
หม้าย	32	3.81	0.53	มาก
รวม	400	3.62	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.50 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.56	3	0.52	1.36	0.25
ภายในกลุ่ม	151.54	396	0.38		
รวม	153.11	399			

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ
สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่**

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปრაกฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.51 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา
การให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน**

ลำดับ	ปัญหาด้านสาธารณูปโภค พื้นฐาน	ความถี่	ลำดับ	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1	การประปาส่วนภูมิภาคยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง บางหมู่บ้านยังไม่มีน้ำประปาใช้	35	1	ประสานกับการประปาส่วนภูมิภาค หรือควรจัดตั้งระบบประปาหมู่บ้านเพิ่มเติมทุกหมู่บ้านกรณีที่อยู่ห่างจากถนนสายเชียงใหม่ - ลำพูน	20
2	ประชาชนยังมีการเผาขยะและทิ้งขยะเรื้อราดไม่เป็นที่ไม่มีการบริหารจัดการขยะอย่างจริงจัง	23	2	ให้ทำธนาคารขยะและนำขยะมาบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยอาจเพิ่มงบประมาณในการจัดการ	13

ตารางที่ 4.51 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอปัญหา ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนน้ำดื่ม น้ำใช้ ให้มีการปรับปรุงระบบประปาหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ จำนวน 35 คน รองลงมา คือ ประชาชนยังมีการเผาขยะ และทิ้งขยะเรี่ยราดไม่เป็นที่ ไม่มีการบริหารจัดการขยะอย่างจริงจัง จำนวน 23 คน

และประชากรกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ในเรื่องการปรับปรุงระบบประปาหมู่บ้าน โดยให้หน่วยงานเทศบาลประสานกับการประปาส่วนภูมิภาคว่าสามารถเข้าถึงชุมชนในแต่ละหมู่บ้านได้หรือไม่ หรือควรจัดตั้งระบบประปาหมู่บ้านเพิ่มเติมทุกหมู่บ้านกรณีที่อยู่ห่างจากถนนสายเชียงใหม่ – ลำพูน เพราะประปาส่วนภูมิภาคจะมีเฉพาะสาย ถนนเชียงใหม่-ลำพูน และควรเพิ่มงบประมาณด้านการทำระบบประปาประจำหมู่บ้านในแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 20 คน รองลงมา คือ ให้ทำธนาคารขยะและนำขยะมาบริหารจัดการแบบบูรณาการ จำนวน 13 ราย



ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนิง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว

ลำดับ	ปัญหา	ความถี่	ลำดับ	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1	สถานที่ท่องเที่ยวยังไม่มีบริการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร	19	1	ควรมีเอกสารหรือจัดสื่อสถานที่ท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว จัดหาเจ้าหน้าที่หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้ความสามารถในการสรรหาของดีในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเขตติดต่อกับเทศบาล	15
2	การสนับสนุนงบประมาณทางด้านการกีฬา และสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์การกีฬามีน้อย	14	2	จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์การกีฬาให้แต่ละหมู่บ้าน หรืออาจจัดสถานที่ออกกำลังกายให้แก่ประชาชนภายในเขตพื้นที่ให้ได้ออกกำลังกาย	12

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอปัญหา ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่มีบริการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง จำนวน 19 คน รองลงมา คือ การสนับสนุนงบประมาณทางด้านการกีฬา ไม่มีสถานที่ออกกำลังกาย และอุปกรณ์การกีฬามีน้อย จำนวน 14 คน

และประชากรกลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว เทศบาล ควรมีเอกสารหรือจัดสื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งจัดหาเจ้าหน้าที่หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้ ความสามารถในการสรรหาของดีในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับเทศบาล อีกทั้งควรส่งเสริมสนับสนุนด้านงบประมาณ จำนวน 15 คน รองลงมาคือ เทศบาลควรจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์การกีฬาให้แต่ละหมู่บ้าน และจัดหาสถานที่ออกกำลังกายให้คนในท้องถิ่น จำนวน 12 คน

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี

ลำดับ	ปัญหา	ความถี่	ลำดับ	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1	ขาดการส่งเสริมด้าน อาชีพ และ สถานที่ จำหน่ายสินค้าชุมชน	20	1	ให้จัดเจ้าหน้าที่หรือวิทยากร ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ ให้แก่ประชาชนในชุมชนและให้มีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ	15
2	ประชาชนและคนรุ่นใหม่ ไม่ให้ความสำคัญในด้าน ประเพณีและกิจกรรมทาง พุทธศาสนา นิยมรับ วัฒนธรรมทางตะวันตก	16	2	จัดอบรมเกี่ยวกับธรรมเนียม วัฒนธรรม และสอดแทรกการรักษา อนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณีควบคู่กันไป อย่างต่อเนื่อง และชี้แนะการรับ วัฒนธรรมของต่างชาติมาปฏิบัติ ให้เห็นข้อแตกต่างทั้งข้อดีและ ข้อเสีย อีกทั้งไทยกำลังจะก้าวสู่ อาเซียน	12

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้นำเสนอปัญหา ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ในเรื่องขาดการส่งเสริมด้านอาชีพ และสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน จำนวน 20 คน และรองลงมาคือ ประชาชนและคนรุ่นใหม่ไม่ให้ความสำคัญในด้านประเพณีวัฒนธรรม และกิจกรรมทางพุทธศาสนานิยมรับวัฒนธรรมทางตะวันตก จำนวน 16 คน

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ยังได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ควรส่งเสริมสนับสนุนให้จัดเจ้าหน้าที่หรือวิทยากรจัดฝึกอบรมวิชาชีพให้แก่ ประชาชนในชุมชนและให้มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ จำนวน 15 คน รองลงมาควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับธรรมเนียม พร้อมสอดแทรกการรักษา อนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีของไทย ควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง และชี้แนะการรับวัฒนธรรมของ ชาวตะวันตกมาปฏิบัติให้เห็นข้อแตกต่างทั้งข้อดีและข้อเสีย จำนวน 12 คน

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมุติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มี เพศ อายุ ระดับการ ศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประจำปี พ.ศ.2554 และอาศัยอยู่ในเขตตำบลยางหนึ่ง จำนวน 7,794 คน โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ภูมิตามสัดส่วน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีจำนวน 35 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว 3) ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 3 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะ

ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ซึ่งสามารถสรุปอภิปรายผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีอาชีพอาชีพรับจ้าง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 และมีสถานภาพครอบครัวสมรสอยู่ด้วยกัน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50

5.1.2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 การก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรไปมา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 6 การปรับปรุงประปาหมู่บ้านทำให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ

2) ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 5 ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการกีฬาแก่เด็กและเยาวชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองฟาน เพื่อใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และเป็นแหล่งท่องเที่ยว ของประชาชนยางเนิ้ง

3) ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป

หาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 10 การจัดงานประเพณีต่าง ๆ เช่น แห่เทียนพรรษา งานลอยกระทง เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีอันดีงาม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ทำให้ชุมชนมีรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจน

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่าง และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการส่งเสริม การศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชนและ การบำรุงรักษาประเพณี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านสังคมสงเคราะห์ การ พัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี แตกต่างกัน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางน่อง ได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เรียงตามลำดับดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา

1. ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน

- ระบบประปาหมู่บ้านและการประปาส่วนภูมิภาคยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลยางเนิ้ง บางหมู่บ้านยังไม่มีน้ำประปาใช้

2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว

- การสนับสนุนงบประมาณทางการกีฬา และสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์การกีฬามีน้อย

3. ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี

- ขาดการส่งเสริมด้านอาชีพและสถานที่จำหน่ายสินค้าชุมชน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหา

1. ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน

- ประสานกับการประปาส่วนภูมิภาค หรือควรจัดตั้งระบบประปาหมู่บ้านเพิ่มเติมทุกหมู่บ้านกรณีที่อยู่ห่างจากถนนสายเชียงใหม่ ลำพูน -

2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว

- ควรมีเอกสารหรือจัดสื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวพร้อมจัดหาเจ้าหน้าที่หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้ ความสามารถในการสรรหาของดีในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเขตติดต่อกับเทศบาล

3. ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี

- ให้จัดเจ้าหน้าที่หรือวิทยากรฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพให้แก่ประชาชนในชุมชนและให้มีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการส่งเสริม

การศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและเห็นว่า เทศบาลได้มีการดำเนินการด้านการบริการสาธารณะ ที่สามารถตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเห็นว่าเทศบาลได้จัดกิจกรรมสาธารณะ ที่เกี่ยวข้องและสำคัญต่อความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่อย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นในด้านของถนน ไฟฟ้า การรักษาความปลอดภัย ด้านการก่อสร้างลานกีฬา การจัดสถานศึกษา ศูนย์เด็กเล็ก มีการส่งเสริมและให้การสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน ด้านจัดงานประเพณีต่าง ๆ มีการรณรงค์การกำจัดลูกน้ำยุงลายลดการเกิด ไข้เลือดออก ซึ่งถือเป็นการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยรวมอย่างแท้จริง อีกทั้งเห็นว่า เทศบาลได้มีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลยางน่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ ที่กล่าวว่า บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สงวน ทองสังข์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและการเกษตร ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร และด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมที่มีค่าสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ และเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมเกิดประโยชน์ชัดเจน มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนเรียกร้องสิ่งใด หากเทศบาลมีงบประมาณที่เพียงพอสามารถจัดหาหรือจัดทำให้อย่างเท่าเทียมกัน การจัดกิจกรรมสาธารณะ เกี่ยวกับการก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรไปมา การขุดลอกลำเหมืองทำให้น้ำไหลผ่านสะดวกไม่เกิดน้ำท่วมขัง จัดกิจกรรมรณรงค์ให้ประชาชนได้ช่วยกันคัดแยกขยะเพื่อเป็นการลดขยะให้น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอิทธิการยอดคุณ ยุคโต ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่า

มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน และด้านการก่อสร้างบำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี แต่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารจัดการของเทศบาลยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ขาดการจัดสถานที่ที่ใช้แสดงสินค้าและจำหน่ายสินค้าชุมชนเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ ขาดการส่งเสริมด้านอาชีพ ทำให้ขาดรายได้ที่จะใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมีการใช้จ่ายงบประมาณในด้านการจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ที่ยังไม่ได้ผลขาดการติดตามผลประเมินผล ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปรียา มนตรี ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนชราและผู้ด้อยโอกาส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ความคิดเห็นของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 คือการก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรไปมา มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า กิจกรรมที่เทศบาลจัดทำประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง เส้นทางคมนาคมสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ไม่สร้างปัญหาการจราจรติดขัด อีกทั้งมั่นใจได้ว่าจะถึงที่หมายอย่างปลอดภัย และทันเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปรียา มนตรี ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านถนนสาธารณะมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ข้อที่ 6 คือ การปรับปรุงระบบประปาหมู่บ้านทำให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนคิดว่าการบริการด้านระบบประปายังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนขาดแคลน

น้ำในการใช้อุปโภคบริโภค ดังนั้น จึงต้องการให้เทศบาลจัดระบบน้ำประปาให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำในการอุปโภคบริโภค และสามารถมีน้ำใช้ได้ทั่วถึง เพียงพอ และมีน้ำใช้ตลอดปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอธิการยอด คุณยุศโต (สันทาลุนัย) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขอุปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว

ความคิดเห็นของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 คือ ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการศึกษาแก่เด็กและเยาวชน มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬา สังเกตได้จาก ประชาชนได้ให้ความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ สังเกตจากการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนที่เข้าร่วมการแข่งขัน โดยได้รับความร่วมมือจากประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ได้ส่งตัวแทนเข้าแข่งขันในกีฬาแต่ละประเภท อีกทั้งกีฬาพื้นบ้านที่มีการจัดแข่งขันก็ได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านทั้งเด็กและผู้ใหญ่เป็นอย่างดี ถือเป็นความสามัคคีในหมู่คณะและส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ แสนคำพล ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว ข้อที่ 2 คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองพาน เพื่อใช้เป็นแหล่งน้ำการเกษตร และเป็นแหล่งท่องเที่ยวของประชาชนคนยางเนิ้ง มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักบ่อน้ำหนองพาน อีกทั้งไม่ได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำแห่งนี้ รวมทั้งบ่อน้ำหนองพานเป็นหนองน้ำที่ตั้งอยู่ในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 ของตำบลยางเนิ้ง หากจะใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำดังกล่าวก็มีเพียงหมู่บ้านหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 เท่านั้น เพราะไม่ใช่เป็นลำเหมือง จึงทำให้น้ำไม่สามารถไหลผ่านลงสู่หมู่บ้านต่าง ๆ ได้ และการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว คงมีการใช้งบประมาณมาก เกินกำลัง เกินศักยภาพของท้องถิ่น ดังนั้นจึงอาจให้หน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานอื่นจัดทำแทน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ ที่กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะ รัฐเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำแต่เมื่อมีการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น และมอบให้ท้องถิ่นจัดทำแทนรัฐ ด้วยบริการสาธารณะบางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการ และโดยสภาพแล้วรัฐไม่จำเป็นต้องทำเอง สามารถมอบให้เอกชนทำแทน โดยรัฐเข้าควบคุมดูแล

3. ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี

ความคิดเห็นของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบล ยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 10 คือ การจัด งานประเพณีต่าง ๆ เช่น แห่เทียนพรรษา งานลอยกระทง เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีอันดี งาม มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เทศบาลได้เห็น ถึงความสำคัญของประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่น ซึ่งได้รับความร่วมมือเข้าร่วมในการจัด กิจกรรมเกี่ยวกับการรักษาประเพณี วัฒนธรรม ของประชาชนทุกครั้งที่เทศบาลทำขึ้น และประชาชน เห็นว่าการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง เป็นการกระตุ้นเพื่อให้ประชาชน เด็ก และเยาวชนรุ่นใหม่ได้ตระหนัก ถึงคุณค่าของวัฒนธรรมประเพณีที่บรรพบุรุษทำสืบต่อกันมา ให้รู้จักหวงแหน และควรเก็บรักษาไว้ ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามนี้ไว้ ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ น้ารอบ ที่ได้ ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลกะเปียด อำเภอฉวาง จ.นครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาล ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ข้อที่ 2 คือ การจัดแสดงสินค้าและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ทำให้ชุมชนมีรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบาย ได้ว่า ประชาชนเห็นว่า การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน เพื่อเพิ่มรายได้ยังไม่เกิดผล สัมฤทธิ์แก่ชุมชน การจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าไม่มั่นคง อาทิเช่น การจัดกิจกรรมถนนคนเดิน หรือ ตลาดของฝากข้างถนนสายเอเชียเชียงใหม่ –ลำปาง อาจจะเป็นด้วยขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่อง ของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในชุมชนอย่างแท้จริง และขาดการติดตามผลหรือไม่ได้รับความร่วมมือ จากแม่ค้าหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ไม่นำสินค้ามาวางจำหน่าย อาจจะเป็นด้วยที่ไม่สามารถจำหน่ายสินค้า ได้แบบทันทั่วถึง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวงน ทองสังข์ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

เหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านบริการสาธารณะ ด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร อยู่ในระดับมาก

5.2.2 การทดสอบสมมุติฐานวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพครอบครัว พบว่า

สมมุติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง ที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากเพศไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีระดับความคิดเห็นที่จะให้เทศบาลตำบลยางเนิ้ง จัดกิจกรรมบริการสาธารณะให้ครอบคลุมกับประชาชนโดยทั่วไป และประเด็นที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง คือการจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ให้ทั่วถึงสำหรับคนทุกคน ไม่จำกัดในเรื่องของความแตกต่างทางด้านเพศ เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดให้อย่างเท่าเทียมเป็นธรรมและเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ตามหลักสิทธิมนุษยชนและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในการให้มีการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ดังนั้นความแตกต่างทางเพศจึงไม่ได้เป็นตัวกำหนดให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้งมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สนิวล ภัยฤทธิ์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการศึกษาพบว่า

1) ประชาชนมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านงานไฟฟ้าอยู่ในระดับมาก ด้านงานก่อสร้างและด้านงานประปา อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

2) ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน แต่ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปรียา มนตรี ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านถนนสาธารณะ ด้านระบบประปาและแหล่งน้ำสาธารณะ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนชราและผู้ด้อยโอกาส ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการจัดบริการด้านการศึกษาสูงสุด รองลงมาคือความพอใจในการจัดบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนชราและผู้ด้อยโอกาส และมีความพอใจในการจัดบริการด้านระบบประปาและแหล่งน้ำต่ำสุด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง พบว่า เพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเหริ่ง ที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากอายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเหริ่ง อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะกำหนดระดับความคิดเห็นในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเหริ่ง เพราะประชาชนที่มีอายุที่อยู่ในช่วงของวัยที่จะมีความสนใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเข้าไปเรียกร้องให้เทศบาลตำบลบางเหริ่ง ได้จัดให้มีบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาพื้นที่ให้เกิดประโยชน์และเป็นไปตามความต้องการของประชาชนมักจะอยู่ในช่วงของวัยกลางคนขึ้นไปหรือในช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีเป็นต้นไป เนื่องจากกลุ่มประชาชนผู้มีอายุที่อยู่ในช่วงดังกล่าวมักจะเป็นผู้มีบทบาทในการพัฒนาชุมชนและเป็นคณะกรรมการกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนตลอดจนการได้รับประสบการณ์ในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเหริ่ง ที่ผ่านมาด้วย ดังนั้นความแตกต่างทางอายุจึงเป็นตัวกำหนดให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเหริ่ง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา รัตนพันธ์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉ่ำใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำใหญ่ จังหวัดนครศรีอยุธยา ของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ สาธารณะ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้งที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจาก ผู้ที่ได้รับการศึกษาค่ำหรือการศึกษาระดับสูง ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง เนื่องจากทั้งประชาชนที่มีการศึกษาค่ำหรือได้รับการศึกษาระดับสูงมีระดับความคิดเห็นที่จะให้เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ได้จัดบริการสาธารณะเพื่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความเสมอภาค และยุติธรรม เนื่องจากประชาชนต่างได้รับทราบปัญหาหรือความต้องการที่จะมีการพัฒนาพื้นที่ด้วยตัวเองเพราะเป็นผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้น ปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจึงเกิดขึ้นกับประชาชนทั่วไปไม่มีการแบ่งแยกผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่มาจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาค่ำต่างก็มีสิทธิ์ที่จะได้รับการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลยางเนิ้ง เช่นเดียวกับประชาชนผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงเช่นกัน ดังนั้นความแตกต่างทางระดับการศึกษาจึงไม่ได้เป็นตัวกำหนดให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก เทพโพธิ์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการบริหารจัดการบริการสาธารณะ ด้านการประสานงานระหว่างประชาชนกับ อบต.และด้านการประเมินผลการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการ สาธารณะ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวงวน ทองสังข์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” ผลการทดสอบพบว่า ประชาชนที่มี

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาทด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากอาชีพไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง เนื่องจากประชาชนที่มีอาชีพที่ดี มีความมั่นคงทางอาชีพ หรือประชาชนที่มีอาชีพที่ไม่แน่นอน หาเช้ากินค่ำ ต่างก็ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเช่นกัน ถึงแม้ประชาชนต่างต้องประกอบอาชีพเพื่อหาเลี้ยงชีวิตและครอบครัว แต่การให้บริการสาธารณะถือเป็นสิ่งจำเป็นที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งได้อำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิตของประชาชนได้อีกทางหนึ่งและจัดให้สำหรับประชาชน โดยทั่วไป อาชีพของประชาชนที่จะได้รับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้งจึงไม่เป็นปัจจัยที่จะกำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชนหากประชาชนที่จะใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ดังนั้นความแตกต่างทางอาชีพจึงไม่ได้เป็นตัวกำหนดให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้งมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวงน ทองสังข์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร และด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำและรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และด้านการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

ที่ตั้งไว้เนื่องจากสถานภาพครอบครัวไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลยางหนึ่ง เนื่องจากสถานภาพครอบครัวไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง เพราะประชาชนที่มีสถานภาพใดก็ตามไม่ว่า โสด สมรส, อยู่ด้วยกัน หย่า, แยกกันอยู่ หม้าย ต่างก็มีสิทธิที่จะได้รับการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลยางหนึ่ง เช่นกัน จากหลักการของการจัดบริการสาธารณะได้กำหนดไว้ว่า การจัดบริการสาธารณะจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ และความต้องการของส่วนรวมอย่างแท้จริง และสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนโดยส่วนรวมได้มากที่สุด ดังนั้นความแตกต่างทางสถานภาพครอบครัวจึงไม่ได้เป็นตัวกำหนดให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางหนึ่งมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา รัตนพันธ์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่จำแนกตามสถานภาพครอบครัวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) จากผลการวิจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว และด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี เพื่อ มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สำหรับการวางแผน โดยควรมีการปรับปรุงการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้มาก และมีประโยชน์สูงสุด และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในด้านต่าง ๆ จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น

เทศบาลควรต้องมีการปรับปรุง แนวทางการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นที่ยอมรับของประชาชน และเพื่อยกระดับของการบริหารของเทศบาล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ดังนั้นผู้บริหาร ควรมีการรักษามาตรฐานการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นและเป็นความต้องการของประชาชน โดยแท้จริงและทำตามแผนพัฒนาสามปีที่ได้ตั้งไว้ หากยังไม่ถึงงบประมาณที่เพียงพอ ควรเลือกโครงการที่สำคัญที่สุดทำก่อน และควรให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินการจัดทำแต่ละโครงการ

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี ดังนั้นผู้บริหาร ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะของการปฏิบัติงานของเทศบาล รวมทั้งจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะถ้าหากประชาชนมีจิตความเป็นอยู่ที่ดี ก็จะนำไปให้ท้องถิ่นหรือประเทศชาติเจริญก้าวหน้าไปด้วย

2) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ในการพิจารณาการจัดทำโครงการแต่ละ โครงการตามศักยภาพและกำลังของเทศบาล ที่ประชาชนได้ร้องขอ หรือตามความจำเป็นเร่งด่วน และหากขาดงบประมาณในการจัดทำ ต้องงดโครงการบาง โครงการที่คิดว่าไม่สำคัญและได้ประโยชน์น้อย โดยเรียงลำดับความสำคัญเช่น ช่วงที่เป็นฤดูฝนควรมีการขุดลอกรางน้ำเพื่อให้น้ำไหลผ่านสะดวก ไม่ก่อให้เกิดน้ำท่วมขัง กลับมาทำโครงการที่ต้องทำเพื่อ ไม่ให้เกิดปัญหาตามมา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 การก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรไปมา ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรมีการรักษามาตรฐานในเรื่องของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านการคมนาคม ควรมีการสำรวจถนนภายในหมู่บ้านที่ชำรุด หรือคับแคบ เพื่อขยายถนนให้การสัญจรไปมาสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเดินทาง

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 6 การปรับปรุงประปาหมู่บ้านเพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ ซึ่งค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับปรุงแก้ไขระบบประปา เพราะถือว่าในชีวิตประจำวันของคนเรา น้ำเป็นส่วนประกอบที่สำคัญทั้งในด้านอุปโภคบริโภค ดังนั้นควรจัดให้มีระบบประปาหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบให้ครบทุกหมู่บ้าน หรือควรมีการสำรวจหมู่บ้านไหนที่ยังไม่มีระบบประปาใช้ ทำการขุดเจาะน้ำประปาในหมู่บ้านเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำใช้ และหากครอบครัวไหนเศรษฐกิจดีพอก็ควร

ประสานการประสานส่วนภูมิภาคให้การติดตั้ง เพราะการประสานส่วนภูมิภาคมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมากพอสมควร

3) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรพัฒนาศักยภาพและกำลังคนของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการศึกษา การกีฬา อีกทั้งค้นหาของดีของงาม เพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยเฉพาะมีถนนสายต้นยางสองฝากฝั่งถนนเชียงใหม่ – ลำพูน อยู่ในเขตรับผิดชอบ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการกีฬาแก่เด็กและเยาวชน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรรักษามาตรฐานในการให้การสนับสนุน จัดสรรงบประมาณด้านการกีฬาให้มากขึ้น เพราะถือว่าประชาชนและเยาวชนได้ให้ความสำคัญในด้านการออกกำลังกาย อีกทั้งยังเป็นการให้เยาวชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ไม่หันไปมั่วสุมยาเสพติดและยังเป็นการพัฒนาทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ให้มีการรู้จักสามัคคี และมีร่างกายที่สมบูรณ์ และจะได้เป็นฐานกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศในอนาคตต่อไป

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2 การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองพาน เพื่อใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และเป็นแหล่งท่องเที่ยว ของประชาชนคนยางนึ่ง ซึ่งค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขการปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองพาน เพราะหากประชาชนได้รับประโยชน์ส่วนน้อย ก็ไม่ควรจะใช้งบประมาณด้านนี้ให้มากนัก ควรนำงบประมาณที่จะใช้ในด้านนี้ไปปรับปรุงด้านอื่นที่คิดว่าประชาชนได้ประโยชน์โดยรวม อีกอย่างประชาชนภายในตำบลยางนึ่ง คงเห็นว่าบ่อน้ำหนองพานเป็นบ่อน้ำที่อยู่ในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 หากจะใช้ประโยชน์จริงก็จะมีแค่ไม่กี่หมู่บ้าน และงบประมาณที่จะใช้ก็มาก

4) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรรักษามาตรฐานในการพัฒนา และแก้ไขในด้านการส่งเสริมอาชีพของคนในพื้นที่ ควรมีการจัดอบรมอาชีพให้แก่ผู้ไม่มีรายได้ อีกทั้งจัดหาตลาด หรือสถานที่สำหรับจำหน่ายสินค้าให้แก่ชุมชนอย่างเอาใจจริงเอาใจผลักดันให้มีหนึ่งผลิตภัณฑ์ (Otop)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 10 การจัดงานประเพณีต่าง ๆ เช่น แห่เทียนพรรษา งานลอยกระทง เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีอันดีงาม ดังนั้นผู้บริหารควรรักษามาตรฐานในการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของประเพณีที่ประชาชน

ยังให้ความสำคัญอีกด้านหนึ่ง โดยสังเกตจากการให้ความร่วมมือหรือเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมแต่ละประเภท อีกทั้งยังเป็นการรักษาประเพณีวัฒนธรรมเหล่านี้ไว้สืบต่อไป

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2 การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ทำให้ชุมชนมีรายได้แก้ไขปัญหาความยากจน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขด้านการส่งเสริมอาชีพ การจัดแสดงและจำหน่ายสินค้าของชุมชน สนับสนุนและควรหาตลาด พร้อมประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ อย่างเอาใจจริงเอาใจง ควรมีการจัดอบรม ติดตามผล ประเมินผลงานตลอดโครงการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยพบประเด็นผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ควรวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”
- 2) ควรวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทการบริหารงานของคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”
- 3) เรื่องควรวิจัย “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลยางเนิ้งเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

กุลธร ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และบริกา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2552.

จรัส สุวรรณมาลา. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์เมท จำกัด, 2539.

จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวิทย์. การบริหารราชการไทย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.

จิรพรรณ กาญจนจิตรรา. ระเบียบวิธีการวิจัยขั้นสูงทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : ทิปโป่งพอยท์, 2544.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร. กรมการปกครอง : สำนักพิมพ์โรงพิมพ์กรมการปกครอง, 2536.

ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี. ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์สังคม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2550.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. การบริหารมุ่งสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2539.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. การบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร, 2540.

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

_____. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.

นพมาศ ชีรวะดิน. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. บริการสาธารณะในระบบกฎหมายฝรั่งเศส. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2541.

- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี เอ็น การพิมพ์, 2539.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายการปกครอง. พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร, 2539.
- ปิยะนุช เงินคล้าย. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารทางวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- พีรธร บุญยรัตพันธุ์. นโยบายสาธารณะ. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553.
- ไพศาล หวังพานิช. วิจัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2531.
- ยุทธ ไกรวรรณ. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2546.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2551.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. การบริหารราชการไทย. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550.
- ราชกิจจานุเบกษา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน, 2550.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2546.
- วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วิรัช เจียมบรรจง. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยครูพระนคร, 2543.
- วุฒิสาร ตันไชย. บทบาทรัฐในการจัดทำบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ. สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, 2544.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์จำกัด, 2541.
- ศุภชัย ขาวะประภาส. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาธรรม, 2543.
- สมพร เฟื่องจันทร์. นโยบายสาธารณะ ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ออน อาร์ต ครีเอชั่น จำกัด, 2552.
- สร้อยตระกูล (ตี๋วานนท์) อรรถมานะ. สาธารณบริหารศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- _____. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์, 2549.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. ภาคบริการสำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนา, 2535.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : เฟื่องฟ้าปริ้นติ้ง จำกัด, 2546.
- สุทัศน์า สุทธิกุลสมบัติ. การคิดและการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2546.
- สุภัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- สุนนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2540.
- องอาจ นัยพัฒน์. วิธียาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สามลดา, 2549.
- อมร รักษาสัตย์. ปรัชญา รัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ วี. เจ., 2546.
- อมรศักดิ์ กิจธนานันท์. แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการนโยบายสาธารณะ. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชร, 2551.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. การสร้างแบรนด์ของงานบริการ. เชียงใหม่ : โชตนาพริ้นท์, 2550.

2) บทความจากในหนังสือพิมพ์

อนุสรณ์ ธรรมใจ. “นโยบายสาธารณะเพื่อประเทศไทยที่ดีกว่า”. กรุงเทพฯธุรกิจ. (16 ธันวาคม พ.ศ. 2548) : 15.

อัจฉรา รักยุติธรรม. “นโยบายสาธารณะที่พึงปรารถนา”. กรุงเทพฯธุรกิจ. (23 มิถุนายน 2548) : 18.

3) บทความจากเว็บไซต์ (Web Site)

นันทวัฒน์ บรมานันท์, “สัญญาทางการปกครอง”, 28 กันยายน 2555.

<http://www.pub-low.net/article/adnim_com00.html>(16 August 2012)

สุชาติ จันทรวงษ์, “นโยบายสาธารณะ”, 12 สิงหาคม พุทธศักราช 2551.

<<http://chantrawong.blogspot.com/2008/08/blog-post.html>>(24 July 2012)

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, “นโยบายบริหารราชการผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่”, 18 สิงหาคม 2555.

<<http://www.chiangmai.go.th>> (7 March 2012)

4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/งานวิจัย

จุมพล นิภาเกษม. “ความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.

ทวีศักดิ์ แสนท่าพล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”. สารนิพนธ์สาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

เทพศักดิ์ บุญพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. “การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช”. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

ธีเรก วิทยายุทธ. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพสามิต ภาค 6 ที่มีต่อการบริหารงานหลังการปฏิรูประบบราชการของกรมสรรพสามิต พ.ศ. 2545”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2549.

ประคอง ทองขาว. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขปโคค : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแร่ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ปรีชา หลู่คำ. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนะ อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

ปรีชญู รัตนพันธ์. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

พงษ์เทพ ลีบุตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ หลังการปรับโครงสร้างใหม่”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

พระอธิการยอด คุณยุโต (สันตทานุญ). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโคค ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทราบ จังหวัดสุรินทร์”. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

วรางคณา ขาวเขียว. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

สงวน ทองสังข์. “ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทด้านการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

สมเกียรติ น้ารอบ. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลกะเปียด อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

สมนึก เทพโพธิ์. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกตม อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.

สินวล ภัยฤทธิ์. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.

สุปรียา มนตรี. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเหียง อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

อภิรดี โรจนประดิษฐ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2549.

4) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

เทศบาลตำบลยางน่อง. “แผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2555- 2557”. เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลยางน่อง, 2552 (อัดสำเนา).

เทศบาลตำบลยางน่อง. “แผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2555-2557”. เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลยางน่อง, 2554 (อัดสำเนา).

งานทะเบียนราษฎร. “แสดงจำนวนประชากร”. เชียงใหม่ : เทศบาลตำบลยางน่อง, 2554 (อัดสำเนา).

ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร. “นโยบายสาธารณสุข”. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2554 (อัดสำเนา).

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, “แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปี (พ.ศ.2553 - 2556)”, 2555 (อัดสำเนา).



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

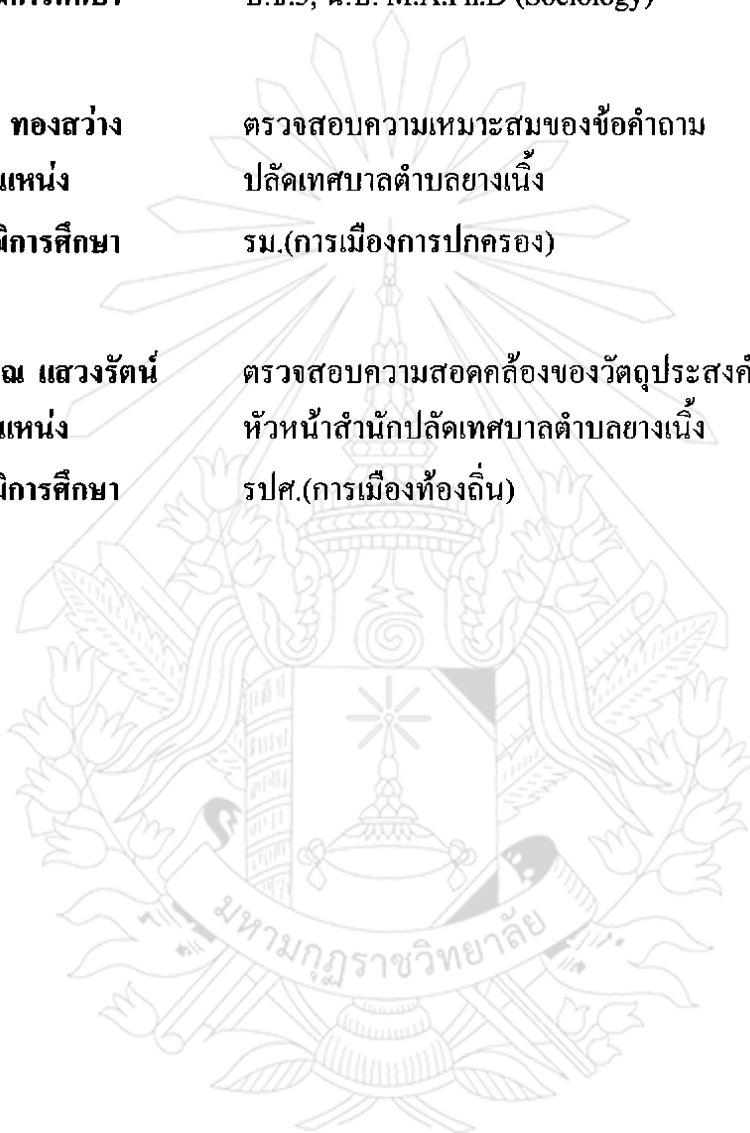
สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

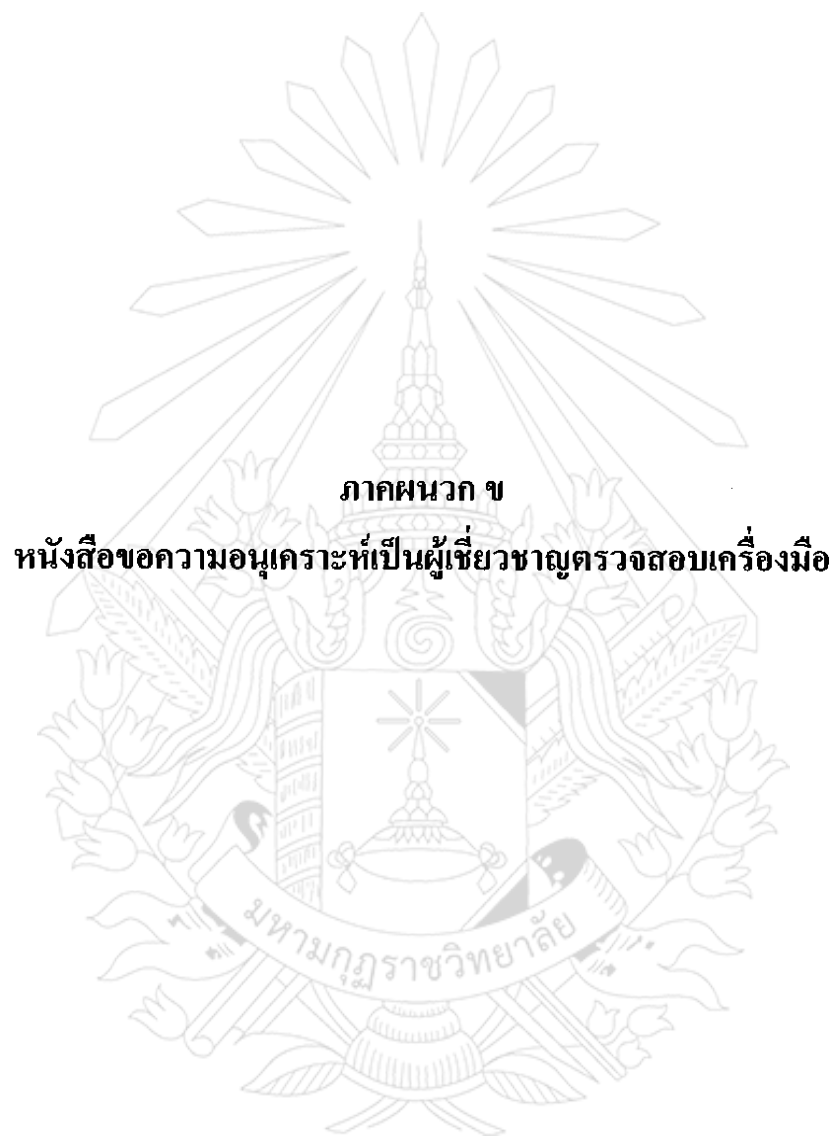
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร

ไปรคนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|---|---|
| <p>1) รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่ง - วุฒิการศึกษา | <p>ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา
รองประธานสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
ป.ช.5, น.บ. M.A.Ph.D (Sociology)</p> |
| <p>2) นายโกศล ทองสว่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่ง - วุฒิการศึกษา | <p>ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม
ปลัดเทศบาลตำบลยางเนิ้ง
ร.ม.(การเมืองการปกครอง)</p> |
| <p>3) นางสุพรรณ แสงรัตน์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่ง - วุฒิการศึกษา | <p>ตรวจสอบความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลยางเนิ้ง
ร.ป.ศ.(การเมืองท้องถิ่น)</p> |





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(2.21)/370

วันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา ขอรับรองว่า นางสาวศรีพรรณ ใจคำป็น เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5312204073 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการ ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้น้อยในความควบคุมดูแลของ ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษา ผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรเมธี)

เลขาธิการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา

ที่ ศธ 6013(2.21)/453



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๔๑๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพหลโยธิน ตำบลพยอมสิทธิ์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ ๐-๕๓๒๗-๐๙๐๕ โทรสาร ๐-๕๓๒๗-๔๗๖๕
 www.lanna.mbu.ac.th

18 ตุลาคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายโกศล ทองสว่าง

ศูนย์การศึกษาศาสนศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า นางสาวศรีพรรณ ใจคำป็น
 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5312204073 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัย
 มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์
 เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
 ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร
 อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาศาสนศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความ
 ร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ให้ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาศาสนศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษาศาสนศึกษาศาสตร์ วิทยาเขตล้านนา

โทร. 0-5327-0775-6 ต่อ 14, 0-5381-4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokklao Rd., Chiang Mai 50200 (Thailand)

ที่ ศธ 6013(2.21)/452



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๑๓ วิทยาลัยสงฆ์วังพร้าว ถนนพหลโยธิน ตำบลพวงแดง
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ ๐-๕๓๒๗-๑๑๗๕๖ โทรสาร ๐-๕๓๒๗-๑๗๕๖๖
 www.lanna.mbu.ac.th

18 ตุลาคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางสาวพรรณ แสงรัตน์

ศูนย์การศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า นางสาวศรียุทธิน ใจคำปิ่น เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5312204073 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเม็ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร อาจารย์ที่ปรึกษา

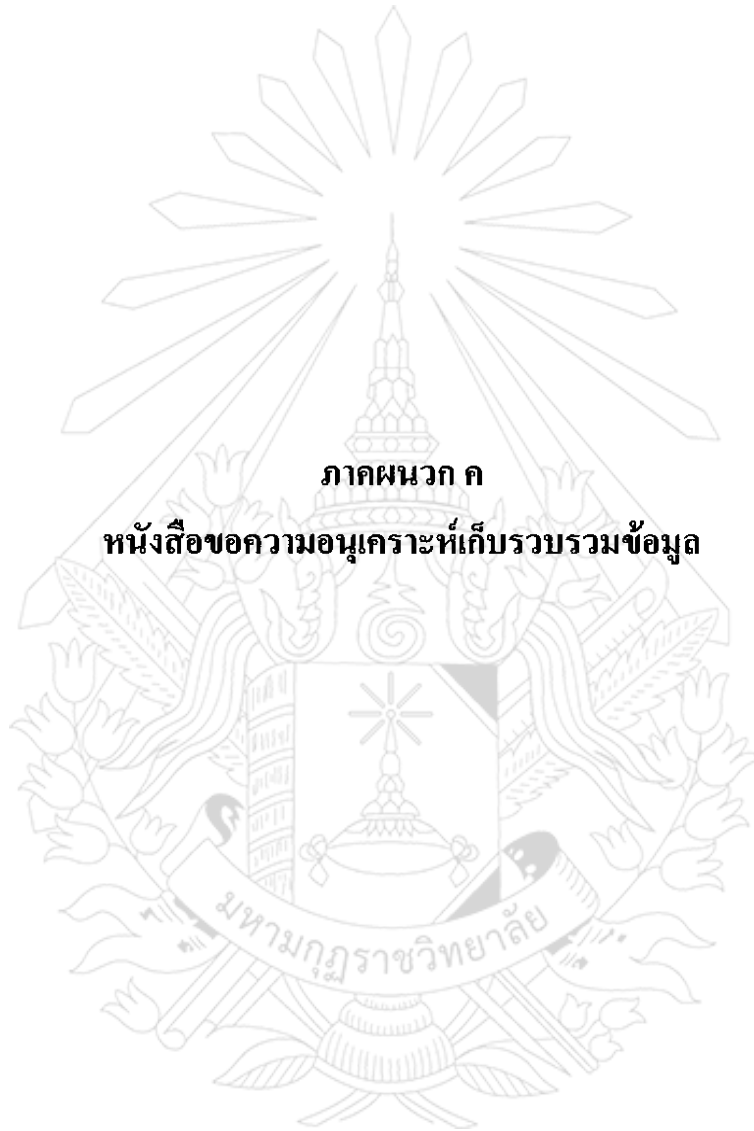
ศูนย์การศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอเจริญพร

(พระมหาวิริศศักดิ์ สุรเมธี)

เลขาธิการศูนย์การศึกษาระดับปริญญาตรี
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 6013(2.21)/576



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๕๐๓ วิทยาลัยหลวงราชวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ ๐-๕๓๒๖-๐๖๖๖ โทรสาร ๐-๕๓๒๖-๔๓๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

22 พฤศจิกายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (Try Out)

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง

ด้วย นางสาวศรีพรรณ ใจคำปัน นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางสาวศรีพรรณ ใจคำปัน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (Try Out) ในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออโนโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุธเมธี)

เลขาธิการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด รมร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

ที่ ศธ 6013(2.21)/004



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๑๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๗๗๕๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๗-๗๗๕๖๖
 www.lanna.mbu.ac.th

7 มกราคม 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลยางเนิ้ง

ด้วย นางสาวศรีพรรณ ใจคำปัน นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตดณหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ดร.ภูมินทร์ สันติทฤษฎีกร และ ดร.ศิริโสภา สันติทฤษฎีกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางสาวศรีพรรณ ใจคำปัน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

นางสาวศรีพรรณ ใจคำป็น

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยเขตล้านนา

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบเพียงข้อละ 1 คำตอบ

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. อายุ 18 - 30 ปี () 2. อายุ 31 - 40 ปี
() 3. อายุ 41 - 50 ปี () 4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

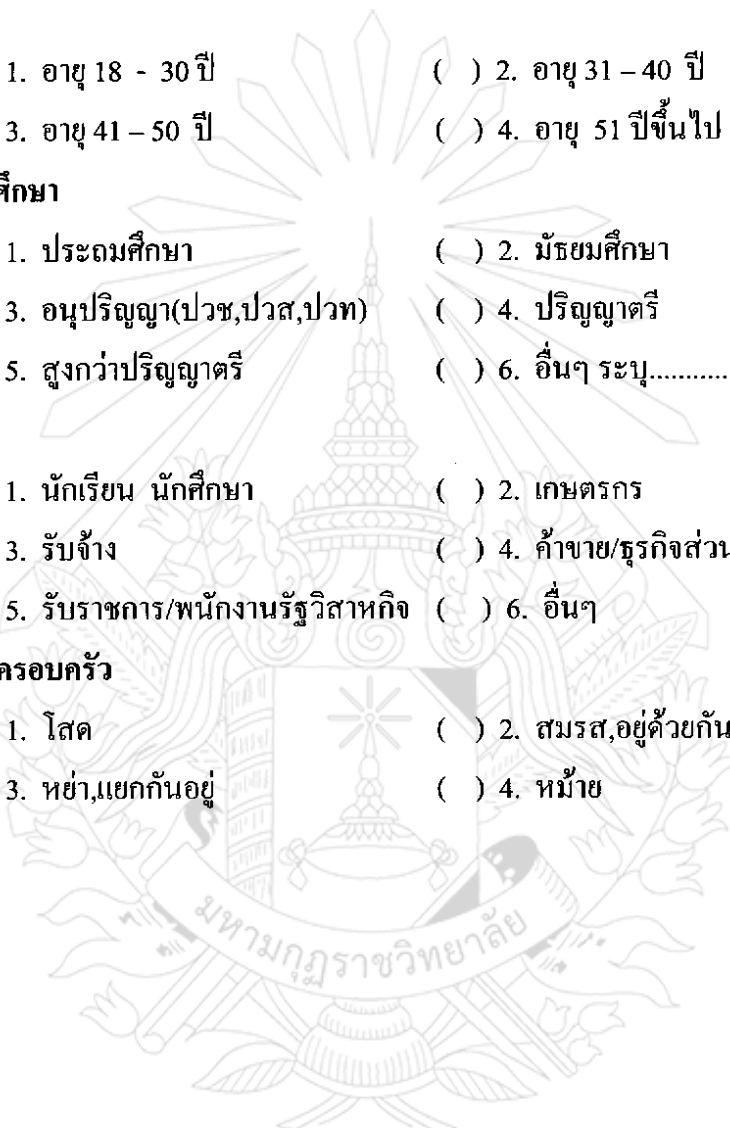
- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. อนุปริญญา(ปวช,ปวส,ปวท) () 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่นๆ ระบุ.....

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน นักศึกษา () 2. เกษตรกร
() 3. รับจ้าง () 4. ก้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
() 5. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 6. อื่นๆ

5. สถานภาพครอบครัว

- () 1. โสด () 2. สมรส,อยู่ด้วยกัน
() 3. หย่า,แยกกันอยู่ () 4. หม้าย



ตอนที่ 2. แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างรอบคอบ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ
ท้ายข้อความแต่ละข้อ ซึ่งตรงกับความเป็นจริง หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน						
1.	การก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรไปมา					
2.	การก่อสร้างรางระบายน้ำทำให้ลดการเกิดปัญหาน้ำท่วมขังและมีการคมนาคมที่สะดวก					
3.	การรณรงค์ให้ประชาชนได้ช่วยกันคัดแยกขยะและลดปริมาณขยะลง					
4.	การติดตั้งไฟจราจรเพื่อรักษาความปลอดภัยและลดการเกิดอุบัติเหตุในการใช้รถใช้ถนน					
5.	การขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟสาธารณะทำให้สะดวกและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
6.	การปรับปรุงประปาหมู่บ้านทำให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ					
7.	การจัดให้มีและควบคุมตลาดสดเพื่อให้ประชาชนได้บริโภคอาหารที่มีประโยชน์ สะอาดและปลอดภัยจากเชื้อโรค					
8.	การจัดให้มีการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน					
9.	การบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
10.	การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของท้องถิ่น					

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.	การขุดลอกลำเหมืองทำให้น้ำไหลผ่านสะดวกไม่เกิดน้ำท่วม					
12.	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถปฏิบัติงานเวลาเกิดสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13.	การรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลทั่วถึง					
14.	การส่งเสริมและสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
15.	เทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เช่น จัดบริการรถกู้ภัยตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง รถดับเพลิง ฯลฯ					
2. ด้านการส่งเสริมการศึกษาการกีฬา และการท่องเที่ยว						
1.	การก่อสร้างลานกีฬา เพื่อใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน					
2.	การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองพาน เพื่อใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และเป็นแหล่งท่องเที่ยวของประชาชนคนข้างเคียง					
3.	ด้านความเหมาะสมของสถานที่และการจัดให้การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
4.	การจัดกีฬาสัมพันธ์ด้านยาเสพติด เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดและทำให้ประชาชนและเยาวชนในชุมชนห่างไกลยาเสพติด					
5.	ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการกีฬาแก่เด็กและเยาวชน					

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี						
1.	การจัดอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อชุมชน และเพื่อการกระจายรายได้ของคนในท้องถิ่น					
2.	การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ทำให้ชุมชนมีรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจน					
3.	การรณรงค์งดการเผาขยะและลดมลพิษทางอากาศ ทำให้สิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลที่ดีและน่าอยู่อาศัย					
4.	การจ้างนักเรียน, นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน เพื่อให้นักเรียน, นักศึกษามีรายได้และเป็นการเพิ่มประสบการณ์					
5.	การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นสวนสุขภาพ					
6.	การรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย เพื่อลดปัญหาไข้เลือดออก					
7.	จัดโครงการกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมกับทางเทศบาลอยู่เป็นประจำ					
8.	การจ้างบุคลากรทางการแพทย์มาให้บริการตรวจรักษาโรคให้แก่ประชาชนทุกวันเวลาราชการ ทำให้ได้รับความสะดวกและประหยัดเวลายิ่งขึ้น					
9.	การจัดโครงการอบรมธรรมสัจจกร ทำให้ประชาชนสามารถรับฟังธรรมะ เพื่อขัดเกลาจิตใจได้					
10.	การจัดงานประเพณีต่างๆ เช่น แห่เทียนพรรษา งานลอยกระทง เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีอันดีงาม					
11.	เทศบาลสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนได้ดี					

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	การใช้จ่ายงบประมาณในจัดบริการสาธารณะแต่ละโครงการเกิดความคุ้มค่า					
13.	การจัดบริการสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนแต่ละหมู่บ้าน					
14.	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การบวชต้นไม้ยางนา					
15.	การส่งเสริมอาชีพเกษตรกรกรรม เช่น การรณรงค์การเพาะปลูกพืชผลการเกษตรปลอดสารพิษ					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ก. ปัญหา

.....

ข. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

.....

3.2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว

ก. ปัญหา

.....

ข. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

.....

3.3 ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี

ก. ปัญหา

.....

ข. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

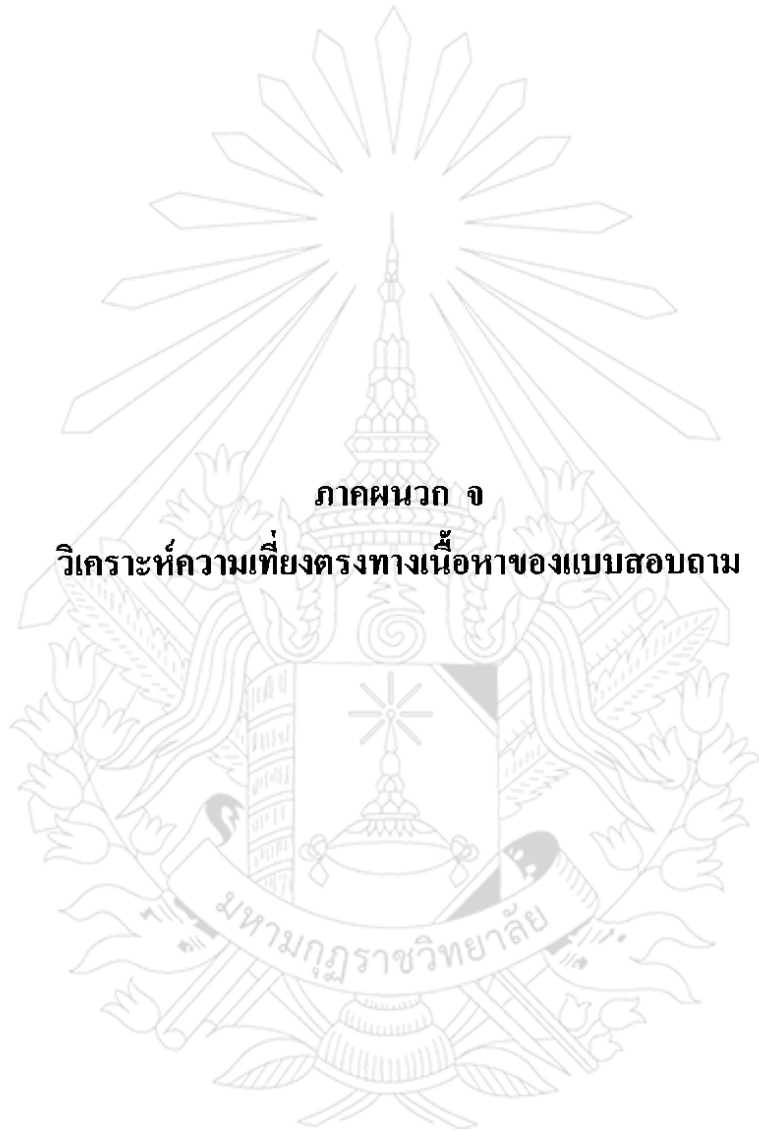
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวศรียุทธ ใจคำป็น

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยเขตล้านนา



ภาคผนวก จ

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม



แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ชื่อเรื่อง(สารนิพนธ์) “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ชื่อนักศึกษา นางสาวศรีพรรณ ใจคำปิ่น รหัส 5312204073 รุ่นที่ 8/2553 สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้เหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้เหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่เหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวม	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน						
1	การก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรไปมา	+1	+1	+1	+3	1
2	การก่อสร้างรางระบายน้ำทำให้ลดการเกิดปัญหาน้ำท่วมขังและมีการคมนาคมที่สะดวก	+1	+1	+1	+3	1
3	การรณรงค์ให้ประชาชนได้ช่วยกันคัดแยกขยะและลดปริมาณขยะลง	+1	+1	+1	+3	1

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวม	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
4	การติดตั้งไฟจราจรเพื่อรักษาความปลอดภัยและลดการเกิดอุบัติเหตุในการใช้รถใช้ถนน	+1	+1	+1	+3	1
5	การขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟสาธารณะทำให้สะดวกและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	+1	+1	+1	+3	1
6	การปรับปรุงประปาหมู่บ้านทำให้ประชาชนได้มีน้ำในการอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1
7	การจัดให้มีและควบคุมตลาดสดเพื่อให้ประชาชนได้บริโภคอาหารที่มีประโยชน์ สะอาดและปลอดภัยจากเชื้อโรค	+1	+1	+1	+3	1
8	การจัดให้มีการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน	+1	+1	+1	+3	1
9	การบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1
10	การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของท้องถิ่น	+1	+1	+1	+3	1
11	การขุดลอกลำเหมืองทำให้น้ำไหลผ่านสะดวกไม่เกิดน้ำท่วม	+1	+1	+1	+3	1
12	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถปฏิบัติงานเวลาเกิดสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+3	1
13	การรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลทั่วถึง	+1	+1	+1	+3	1

จึงพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวม	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
14	การส่งเสริมและสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	+1	+1	+1	+3	1
15	เทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เช่น จัดบริการรถกู้ภัยตลอด 24 ชั่วโมง รถดับเพลิง ฯลฯ	+1	+1	+1	+3	1
2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการท่องเที่ยว						
16	การก่อสร้างลานกีฬา เพื่อใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน	+1	+1	+1	+3	1
17	การปรับปรุงภูมิทัศน์บ่อน้ำหนองพาน เพื่อใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และเป็นแหล่งท่องเที่ยว ของประชาชนคนข้างนี้	+1	+1	+1	+3	1
18	ด้านความเหมาะสมของสถานที่และการจัดให้การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	+1	+1	+1	+3	1
19	การจัดกีฬาสัมพันธ์ด้านยาเสพติด เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดและทำให้ประชาชนและเยาวชนในชุมชนห่างไกลยาเสพติด	+1	+1	+1	+3	1
20	ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการกีฬาแก่เด็กและเยาวชน	+1	+1	+1	+3	1

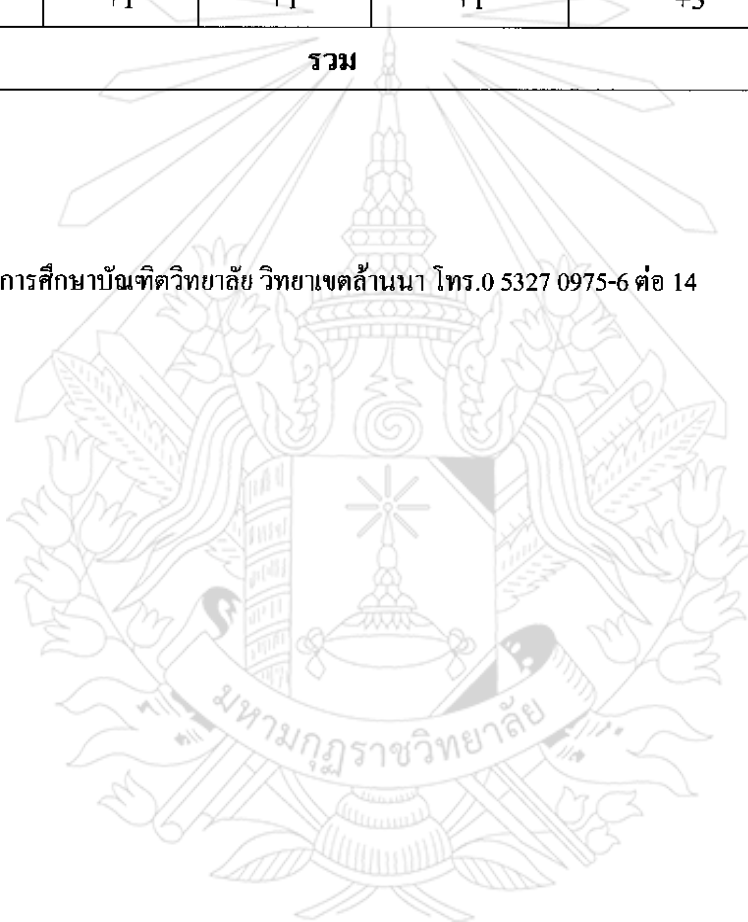
ข้อที่	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานของเทศบาลตำบลแมริม	ผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวม	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
3. ด้านสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพของ ประชาชน และการบำรุงรักษาประเพณี						
21	การจัดอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อชุมชน และเพื่อการกระจายรายได้ของคนใน ท้องถิ่น	+1	+1	+1	+3	1
22	การจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ สินค้าชุมชน ทำให้ชุมชนมีรายได้ แก้ไข ปัญหาความยากจน	+1	+1	+1	+3	1
23	การรณรงค์จัดการเผาขยะและลดมลพิษ ทางอากาศ ทำให้สิ่งแวดล้อมได้รับการ ดูแลที่ดีและน่าอยู่อาศัย	+1	+1	+1	+3	1
24	การจ้างนักเรียน, นักศึกษาทำงานช่วงปิด ภาคเรียน เพื่อให้ นักเรียน, นักศึกษามี รายได้และเป็นการเพิ่มประสบการณ์	+1	+1	+1	+3	1
25	การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นสวน สุขภาพ	+1	+1	+1	+3	1
26	การรณรงค์กำจัดลูกน้ำขุยมะพร้าว เพื่อลด ปัญหาไข้เลือดออก	+1	+1	+1	+3	1
27	จัดโครงการกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มีส่วน ร่วมกับทางเทศบาลอยู่เป็นประจำ	+1	+1	+1	+3	1
28	การจ้างบุคลากรทางการแพทย์มาให้ บริการตรวจรักษาโรคให้แก่ประชาชน ทุกวันเวลาราชการ ทำให้ได้รับความ สะดวกและประหยัดเวลายิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+3	1

ข้อที่	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานของเทศบาลตำบลแม่มริม	ผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวม	หมายเหตุ
29	การจัดโครงการอบรมธรรมสัจจกร ทำให้ ประชาชนสามารถรับฟังธรรมะ เพื่อขัด เกลาจิตใจได้	+1	+1	+1	+3	1
30	การจัดงานประเพณีต่างๆ เช่น แห่เทียน พรรษา งานลอยกระทง เป็นการอนุรักษ์ และสืบสานประเพณีอันดีงาม	+1	+1	+1	+3	1
31	เทศบาลสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ ของประชาชนได้ดี	+1	+1	+1	+3	1
32	การใช้จ่ายงบประมาณในจัดบริการ สาธารณะแต่ละ โครงการเกิดความคุ้มค่า	+1	+1	+1	+3	1
33	การจัดบริการสาธารณะเพียงพอต่อความ ต้องการของประชาชนแต่ละหมู่บ้าน	+1	+1	+1	+3	1
34	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านการ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การบวชต้นยาง นา	+1	+1	+1	+3	1
35	การส่งเสริมอาชีพเกษตรกรรม เช่น การ รณรงค์การเพาะปลูกพืชผลการเกษตร ปลอดภัย	+1	+1	+1	+3	1
รวม						1.00

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	+3	1
2	+1	+1	+1	+3	1
3	+1	+1	+1	+3	1
รวม					1.00

สำนักงานศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร.0 5327 0975-6 ต่อ 14





ภาคผนวก ฉ
วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Q1.1	3.8727	.6562	377.0
2.	Q1.2	3.6950	.7507	377.0
3.	Q1.3	3.7931	.7068	377.0
4.	Q1.4	3.7533	.7367	377.0
5.	Q1.5	3.7639	.7402	377.0
6.	Q1.6	3.3448	.9498	377.0
7.	Q1.7	3.6260	.7514	377.0
8.	Q1.8	3.5464	.7135	377.0
9.	Q1.9	3.4801	.7148	377.0
10.	Q1.10	3.5305	.6917	377.0
11.	Q1.11	3.8435	1.7653	377.0
12.	Q1.12	3.6844	.7210	377.0
13.	Q1.13	3.5066	.7442	377.0
14.	Q1.14	3.4801	.7148	377.0
15.	Q1.15	3.7586	.7597	377.0
16.	Q2.16	3.6790	.8058	377.0
17.	Q2.17	3.3236	.8790	377.0
18.	Q2.18	3.5836	.7746	377.0
19.	Q2.19	3.7639	.7544	377.0
20.	Q2.20	3.7772	.7496	377.0
21.	Q3.21	3.4085	.8172	377.0
22.	Q3.22	3.2520	.8646	377.0
23.	Q3.23	3.7082	.7400	377.0
24.	Q3.24	3.6207	.8296	377.0
25.	Q3.25	3.7772	.7741	377.0

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ

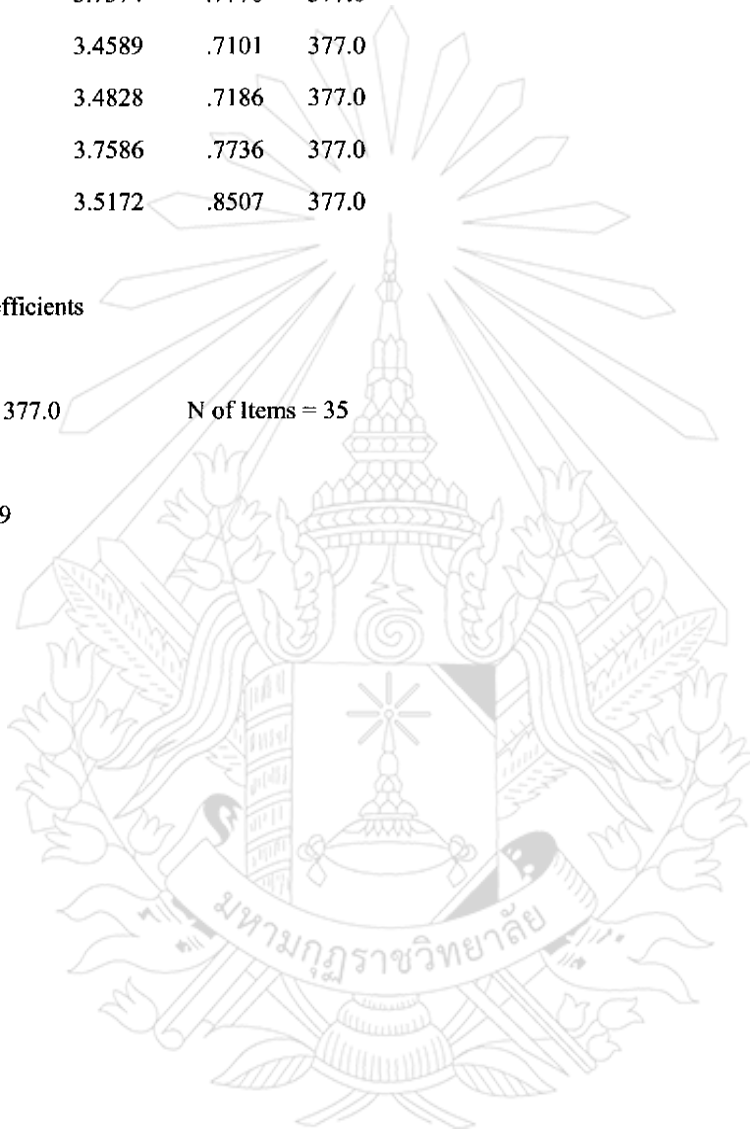
26.	Q3.26	3.8700	.7967	377.0
27.	Q3.27	3.5703	.8449	377.0
28.	Q3.28	3.5836	.8437	377.0
29.	Q3.29	3.7374	.7804	377.0
30.	Q3.30	3.9178	.7761	377.0
31.	Q3.31	3.7374	.7770	377.0
32.	Q3.32	3.4589	.7101	377.0
33.	Q3.33	3.4828	.7186	377.0
34.	Q3.34	3.7586	.7736	377.0
35.	Q3.35	3.5172	.8507	377.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 377.0

N of Items = 35

Alpha = .9589





ชื่อ – สกุล : นางสาวศรพรรณ ใจคำป็น
 วัน/เดือน/ปีเกิด : วันจันทร์ที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2509
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 82 หมู่ที่ 2 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษา

พ.ศ. 2532 : อนุปริญญาศิลปศาสตร์ เศรษฐศาสตร์สหกรณ์
 วิทยาลัยครูเชียงใหม่
 พ.ศ. 2540 : ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต (คบ.) การศึกษาปฐมวัย
 สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

สถานที่ทำงาน

: 19/1 หมู่ที่ 1 เทศบาลตำบลยางน่อง
 อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ตำแหน่ง

พ.ศ. 2541 : เจ้าหน้าที่ทะเบียนทรัพย์สิน
 เทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
 พ.ศ. 2551 : เจ้าหน้าที่ธุรการ
 เทศบาลตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
 พ.ศ. 2553 : เจ้าพนักงานธุรการ
 เทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มทร.
 ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร
 ไปรคนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ