


ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ประทุมมาวดี ถาวรบุญ

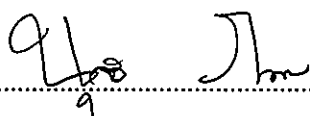
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กรกฎาคม 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

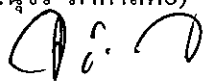
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ ประทุมมาวดี ถาวรบุญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

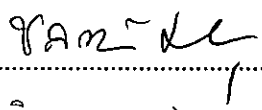
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

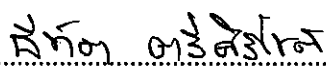
  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.นุจรี ภาคาสต์ย์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


  
..... ประธาน  
(ดร.นุจรี ภาคาสต์ย์)

  
..... กรรมการ  
(ดร.สาธิต ปิติวรา)

  
..... กรรมการ  
(ดร.ชลธิชา มนุรเมธา)

  
..... กรรมการ  
(ดร.ธีหัต ตริศิริโชติ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 26 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญญประเทศ จังหวัดสระแก้ว สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช ดร.นุจรี ภาคาศัตย์ และ ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบข้อบกพร่องช่วยเหลือแก้ไขเกี่ยวกับการวิจัยในครั้งนี้ จนทำให้การวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาและคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาต่าง ๆ ในการศึกษา จนผู้วิจัยมีความรู้นำมาใช้ในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

สุดท้ายนี้ ขอมอบคุณความดีทั้งหมดของงานนิพนธ์เล่มนี้ แด่บิดา มารดา และเพื่อน ๆ ของผู้วิจัย ที่ทำให้มีความสำเร็จในวันนี้

ประทุมมาดี ถาวรบุญ

56710236: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ/ ประชาชน/ การให้บริการ

ประทุมมาวดี ถาวรบุญ: ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว (PUBLIC SERVICE EFFICIENCY TOWARDS MANAGEMENT APPROACH AT KHNONGSANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATION, ARANYAPRATHET DISTRICT, SA KAEO PROVINCE)  
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: นุชจรี ภาคาศัตย์, D.B.A., 127 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มิภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 6,942 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 6 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

56710236: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES; M.B.A.  
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES)

KEYWORDS: EFFICIENCY/ PUBLIC/ SERVICE

NU : PUBLIC SERVICE EFFICIENCY TOWARDS MANAGEMENT  
APPROACH AT KHNONGSANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATION,  
ARANYAPRATHET DISTRICT, SA KAEO PROVINCE. ADVISOR: CHANISARA  
KAEWSON, D.B.A., 127 P. 2016.

The purposes of this research were to explore public service efficiency towards management approach at Khnongsang Sub-district Administration, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province as well as explore public opinion on Public Service Efficiency towards management approach at Khnongsang Sub-district Administration, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province. The population in the research was 6,942 of more than 18 year-old residents living in Khnongsang Sub-district, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province. The sample population was 400 people received by simple random sampling and Taro Yamane formulas. The result found in two categories. First, there was a difference found in public opinion towards management approach at Khnongsang Sub-district Administration, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province. Second, there was no any differences found in respondents towards management approach at Khnongsang Sub-district Administration, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province in 6 aspects: Basic structure, Life quality support, Civil management, Industry and tourism planning, Environmental management and natural resource conservation, and Tradition and culture support. The research separately investigated each aspect into consideration. It showed that life quality support had a difference on management system at Khnongsang Sub-district Administration, Aranyaprathet District, Sa Kaeo Province at statistical significance 0.05 while other aspects had no any differences at all.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร.....	32
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว... งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39 48
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว.....	61
เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหาร จัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัด สระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	77
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	87
สมมติฐานของการวิจัย.....	87
วิธีการดำเนินงานการวิจัย.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	89
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก.....	104
ภาคผนวก ข.....	106
ภาคผนวก ค.....	119
ภาคผนวก ง.....	121
ภาคผนวก จ.....	127
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	129

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว..... 40
2-2	แหล่งน้ำธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเพื่อการอุปโภค-บริโภค..... 43
3-1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว..... 55
4-1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 60
4-2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวม..... 62
4-3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและรายข้อ..... 63
4-4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมและรายข้อ..... 64
4-5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมและรายข้อ..... 65
4-6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยรวมและรายข้อ..... 66
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ..... 67



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-8 คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมและรายข้อ.....	68
4-9 คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	69
4-10 คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	70
4-11 คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	72
4-12 คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	74
4-13 คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	76
4-14 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ.....	78
4-15 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ.....	79
4-16 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหาร จัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัด สระแก้ว จำแนกตามอาชีพ.....	83
4-18 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหาร จัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัด สระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	85

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2-1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์.....	44

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78(3) กำหนดให้ รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2550) นอกจากนี้แล้วในหมวด 14 ของด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, 2550)

พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 มาตรา 3(1) ได้บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงมีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา 52 นั้นได้กำหนดคองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก

และตอบสนองความต้องการของประชาชน (สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2555)

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาแนวทางการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีความเห็นว่าในปัจจุบันภารกิจการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังประสบปัญหาในการบูรณาการแผนงาน โครงการ และการดำเนินงานระหว่างราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นจนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ดังนั้น คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อทำการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจำแนกลักษณะและกำหนดมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการประเมินจัดมาตรฐานบริการสาธารณะของเทศบาล/ อบต. ขึ้น โดยเปิดโอกาสให้เทศบาล/ อบต. ทำการประเมินตนเอง เพื่อความเป็นเอกภาพและเป็นแนวทางให้เทศบาล/ อบต. ได้ใช้ในการประเมินการให้บริการสาธารณะโดยตนเองได้สะดวก จึงได้ร่างแนวทางการประเมินตนเองดังกล่าวขึ้น เพื่อให้การประเมินตนเองเป็นไปอย่างถูกต้อง (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2553)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมภายนอกว่า มีการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งอาจมีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในแง่ของภารกิจงบประมาณ และบุคลากรของท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการบริหารจัดการที่ดี (Good governance) โดยเฉพาะการให้ประชาชนและภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจต่อหลักการบริหารการปกครองระดับท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ทั้งทำหน้าที่ในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่เปิดโอกาสให้ฝ่ายบริหารแสวงหาประโยชน์จากการบริหารได้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2553)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 พื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 8 หมู่บ้าน มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าในหน้าที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ จึงจำเป็นต้องนำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน อีกทั้งเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความความยุติธรรม โปร่งใส ในการบริหารงานโดยประชาชน หรือองค์กรภายนอก และเพื่อเป็นการให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้สะดวก รวดเร็วทั่วถึงเท่าเทียมกันมากขึ้น

จากความเป็นมาและเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว เพื่อนำรูปแบบการบริหารจัดการที่ดีไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ซึ่งจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์จากการใช้บริการสาธารณะอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล การให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล การให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการ ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักการ บริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1.1 การให้บริการสาธารณะ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.2 การบริหารจัดการที่ดี 10 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักสำนึกรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 6,942 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

## 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

## 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

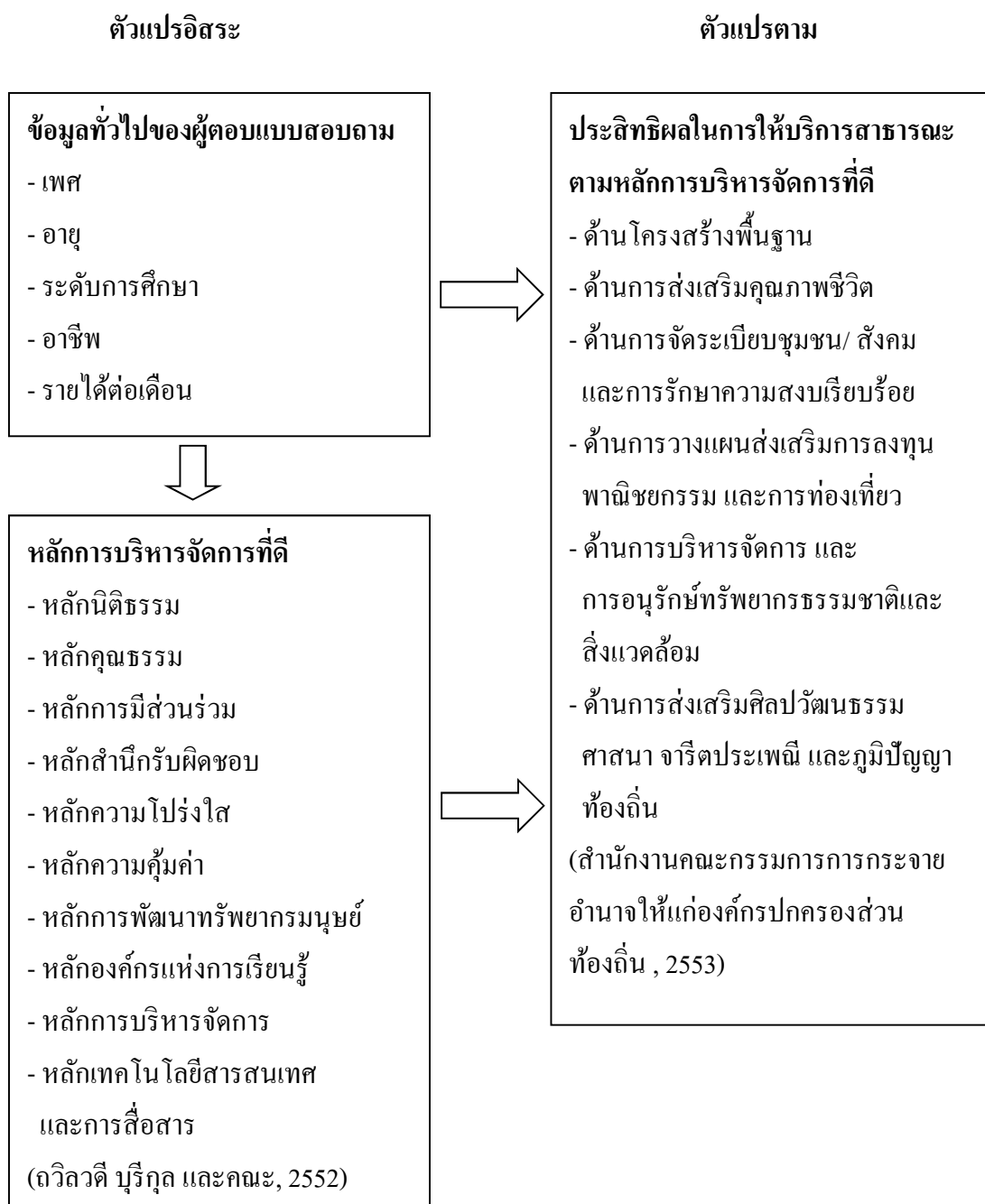
## 5. ขอบเขตระยะเวลาศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผล หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี หมายถึง กิจกรรมโครงการ หรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์กับประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การปฏิบัติงานโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพ การจัดระบบประมาณซ่อมแซม บำรุงรักษา และพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การขุดลอกสระ คูคลอง และแหล่งน้ำธรรมชาติ การจัดสร้างถังประปาหมู่บ้าน และการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารศาลาอเนกประสงค์หมู่บ้าน

2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้มาตรฐาน การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสังคม ผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย/ สวนสุขภาพตำบล/ การจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ออกกำลังกาย

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในด้านอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฝ่ายพลเรือน การจัดกิจกรรมฝึกซ้อมตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามที่กฎหมายกำหนด การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันปัญหายาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ

4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการอบรมให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ด้านการดำเนินงานธุรกิจชุมชน/ วิสาหกิจชุมชน การส่งเสริม/ จัดตลาดกลางสินค้าเกษตรในชุมชน การจัดทำสื่อโฆษณาสินค้า/ ผลิตภัณฑ์ในชุมชน การวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว/ ปรับปรุงภูมิทัศน์/ จัดทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และการจัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการจัดทำโครงการส่งเสริม การลดปริมาณขยะมูลฝอย/ การคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ การรณรงค์ เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำประชามหมุ่มบ้าน/ ตำบล เพื่อออกกฎระเบียบในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ การจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตร ปลอดภัย

6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการส่งเสริมการจัด กิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา การสนับสนุนงบประมาณ ในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา การจัดทำโครงการ บรรพชาอุปสมบทพระภิกษุสามเณรภาคฤดูร้อน การจัดทำโครงการชุมชนต้านภัยยาเสพติด และ การจัดทำโครงการส่งเสริมให้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น

การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารงาน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว 10 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับ กระบวนการตรากฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน การให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะอย่างมีความถูกต้อง ซื่อตรงในการนำเสนอและอนุมัติโครงการต่าง ๆ ผู้บริหารและพนักงานมีความประพฤติและการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยสนับสนุน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและร่วมจัดทำแผนพัฒนา ให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ตลอดจนมีการนำความคิดเห็น ของประชาชนไปปฏิบัติ

4. หลักสำนึกรับผิดชอบ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยผู้บริหาร และพนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีระบบ รับเรื่องร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา รวดเร็ว ถูกต้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชน และแจ้งผล การแก้ไขปัญหามาให้ประชาชนทราบ

5. หลักความโปร่งใส หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยกระบวนการเปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถชี้แจงผลการดำเนินงานได้เมื่อประชาชนเกิดข้อสงสัย โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยผู้บริหารมีสถานะผู้นำ มีนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน

7. หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยการนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคคลภายนอกมาบูรณาการเข้าในการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด เจ้าหน้าที่สามารถไปทำงานภายนอกหน่วยงานได้ การจัดทำยุทธศาสตร์ในการทำงาน การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนา และประเมินผลในการพัฒนาเป็นระยะ พร้อมทั้งนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

8. หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยการสัมมนาฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก การทำงานเป็นทีมและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน แล้วนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

9. หลักการบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยปฏิบัติตามกลยุทธ์แผนการดำเนินงาน มีการประเมินผลงาน และรายงานผลการประเมิน

10. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยการพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง ในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และการจัดเก็บข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว หมายถึง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองสังข์ หมู่ 1 บ้านหนองสังข์ หมู่ 2 บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ 3 บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ 4 บ้านเหล่าอ้อย หมู่ 5 บ้านเหล่าอ้อย หมู่ 6 บ้านโนนสวรรค์ และบ้านทุ่งสว่าง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ
4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น

##### ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามการบริการสาธารณะ ดังนี้

การุณย์ คล้ายคลึง (2550, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจที่อยู่ในความอำนาจหรือควบคุมของฝ่ายปกครอง มีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม

ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุม

ของรัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย และเป็นกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอยู่อย่างเป็นนิจ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าการบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ประชาชนจะต้องได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ การบริการสาธารณะต้องมีความต่อเนื่อง สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความทันสมัย และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

#### หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 28-30) กล่าวว่า iva การจัดทำบริการสาธารณะ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ประชาชนทุกคนมีสิทธิจะได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาคกัน หลักเกณฑ์และลักษณะการจัดทำบริการสาธารณะ มีดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐ หรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใด และการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (The principle of equal) การจัดทำบริการสาธารณะมีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชน โดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการ ไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (The principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ

สรุปได้ว่า หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประชาชนได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม และความต้องการของประชาชน

#### องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 77 อ้างถึงใน อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, 2559, หน้า 29) กล่าวไว้ว่า องค์กรจัดทำบริการสาธารณะสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น

1.1 การป้องกันประเทศ ภารกิจการป้องกันการรุกรานจากต่างประเทศ และความมั่นคงของรัฐ ภารกิจด้านการทหาร

1.2 การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ คือ การจัดระบบกระบวนการยุติธรรมและการควบคุมสังคมเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นกิจการที่คาบเกี่ยวกันทุกท้องถิ่น เช่น กิจการตำรวจ

1.3 ภารกิจด้านการคลัง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นเอกภาพและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กิจการเกี่ยวกับเงินตรา

1.4 หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เช่น ภารกิจในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกิจการด้านการทูต

2. บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 2.1 บริการสาธารณะทางค้ำสุขอนามัย
- 2.2 บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ
- 2.3 บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา
- 2.4 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3. บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาในระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4. บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรเอกชน แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1 กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4.2 การมอบอำนาจให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่าถึงกรณีที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจและหน้าที่ของรัฐ

4.3 สัมปทาน ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ ด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

สรุปได้ว่า องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถจัดทำขึ้นได้โดยรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำโดยองค์กรเอกชน ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐจะเป็นการจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ส่วนการจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการ



สาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะ ต่อเนื่องระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากกิจการประเภนี้เกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ และบริการ สาธารณะจัดทำโดยเอกชน เป็นบริการสาธารณะที่ต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มี ความชำนาญเป็นพิเศษ และมีความเสี่ยง

### การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อานวย บุญรัตน์ ไม้ตรี (2559, หน้า 30) กล่าวไว้ว่า หลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการดังนี้

#### 1. หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (The principle of local benefit)

เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งไม่มีผลกระทบในทางลบต่อบุคคลในชุมชนอื่นหรือไม่มีผลล้นออก (Spillover effects) การจัดทำบริการ สาธารณะประเภนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และ องค์กรบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อ ประชาชนหลายชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ระดับสูงขึ้น เช่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นหลาย ๆ แห่งร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการ ขนาดใหญ่หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

#### 2. หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (The principle of political accountability)

การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด สามารถ รับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต จำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมดทุก กระบวนการ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะ ใด ๆ ที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

#### 3. หลักประสิทธิภาพ (The principle of efficiency)

การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะ ไม่มีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้ จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิด การประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็น ชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิด

การประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประชุมชน เป็นต้น

#### 4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (The principle of local capability)

แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นจะไปจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ และทฤษฎีการบริหารถือว่าการแบ่งอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรระดับล่างจะทำให้องค์กรมีการบริหารคล่องตัว หรือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วต่อเมื่อองค์กรระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการกระจายอำนาจจากหน่วยงานระดับสูงเท่านั้น

สรุปได้ว่า การจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลจะต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วน และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ

#### การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

รศ.ดร. รัตนเสริมพงษ์ (2548, หน้า 52-54 อ้างถึงใน อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559, หน้า 32) กล่าวไว้ว่า รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

1. การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุข โภค และสาธารณสุขการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

2. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

3. การจัดสวัสดิการสังคมการประศาสน์การประสาชงเคราะห์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล

อาคารสงเคราะห์ สถานชนานุบาล การสงเคราะห์คนพิการ เด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณ

4. การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

6. การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

สรุปได้ว่า เมื่อรัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การจัดสวัสดิการสังคมการประชาสงเคราะห์ การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม

#### **แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ**

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2555, หน้า 226) กล่าวว่า ในการวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟฟรีย์ แอล บรุดนีย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และแนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือ

หลักการให้บริการสาธารณะที่จอห์น ดี มิลเล็ท ได้กล่าวไว้ สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญ คือ

1. ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ

3. การให้บริการที่ตรงเวลา

4. การให้บริการอย่างพอเพียง

5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ

6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

ทั้งนี้แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

สำหรับแนวทางวัตถุวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญคือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน กับมิติประสิทธิผลของการให้บริการวัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า ในการวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะนั้น สามารถทำได้ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัย เน้นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป และแนวทางแบบวัตถุวิสัย เน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ สามารถประเมินผลได้จากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ

#### **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ**

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2555, หน้า 226) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชน ผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ แอลเลน คอรี โรเซ็น เห็นว่า ประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (Output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (Output quality) โดยในการประเมินประสิทธิภาพหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ การระบุผลงานที่ต้องการจะเกิดขึ้นด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ

1. มีการระบุถึงผลงานหลัก (The major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (Prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (Select)

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (Select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (Adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็น มองว่าตัวชี้วัดของผลงานต่าง ๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (Measure the outputs)

นอกเหนือจากโรเซ็นเห็นว่าประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย ซึ่งในการประเมินผลงานในเชิงคุณภาพนั้น โรเซ็นเห็นว่าจะต้องมีการสร้างตัวชี้วัดของคุณภาพด้วย (Quality indicators) ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำเทคนิคการตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันในการประเมินคุณภาพของผลงาน จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพ ด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงควมมีคุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่าง ๆ

2. การวัดคุณภาพ ด้วยการที่จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด เช่น

2.1 เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความถูกต้องของการให้บริการกำหนดไว้ 100% สมมติว่าในทางปฏิบัติจริงมีความถูกต้องเท่ากับ 99.2% ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ  $99.2\% / 100\% = 0.99$

2.2 เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความเร็วของการให้บริการถูกกำหนดไว้ว่าใช้ระยะเวลา 2 วัน แต่ในทางปฏิบัติพบว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่ง 4 วัน ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ  $1/4 \div 2 = 1/4 \times 2/1 = 0.50$

2.3 เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความมีธรรมาภิบาลและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ได้ถูกกำหนดไว้ที่คะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5 ประเมินโดยใช้ Likert Scale สมมติในทางปฏิบัติจริงคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/ เป้าหมาย หรือ  $4.3/4.5 = 0.96$

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย

#### การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2555, หน้า 227) กล่าวว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ (Key performance indicator of the public service delivery) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากนั้นก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม

ในการนำตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมาใช้นั้น สามารถนำไปใช้ได้ ในหลายประเด็น ดังตัวอย่าง

1. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะต้องมีไม่ต่ำกว่า 80% ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม

2. จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (Complain) โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3. จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

4. ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5. จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางทางการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้าต้องการให้เพิ่มช่องทางทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีกช่องทาง นอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6. จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้ โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการยังหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการ อาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน สามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน การกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น จะช่วยให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ หลักธรรมาภิบาล หรือ Good governance เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในสังคมไทยช่วงวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเชื่อว่าสาเหตุสำคัญมาจากความบกพร่อง อ่อนแอ หย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน จึงต้องการวางรากฐานในการบริหารราชการแนวใหม่ไปพร้อมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของภาคเอกชน

#### ความหมายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไว้ดังนี้

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2555, หน้า 1) กล่าวถึงราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารงานโดยประชารัฐที่มีการส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงเป็นพหุภาคี และประสานการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ในการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการและปัญหาของประชาชน ด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน และความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่มีต่อประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรม

โกวิท พวงงาม (2557, หน้า 38) กล่าวถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ให้ความหมายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารด้วยหลักของธรรมาภิบาล เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคี และร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ปธาน สุวรรณมงคล (2558, หน้า 5) ให้ความหมายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง หลักการบริหารการปกครองที่มุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชน และประเทศชาติ โดยยึดหลักเหตุผล และความเป็นธรรม

สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือเรียกว่า หลักธรรมาภิบาล เป็นการบริหารงานโดย รัฐ เอกชน และประชาชน ในการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการและปัญหาของประชาชน และประเทศชาติ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยยึดหลักเหตุผล และความเป็นธรรม

### **องค์ประกอบของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี**

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกา ซึ่งมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ไว้ดังนี้

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2555, หน้า 2-3) กล่าวว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีหลักการพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเท็จ ได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา

ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำ  
ของตน

6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิด  
ประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลของไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์  
ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากร  
ธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2555, หน้า 10-11) กล่าวว่า  
องค์ประกอบตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance rating)  
มีดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และ  
เป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข  
ต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน  
มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผล และ  
พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี  
ที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่  
เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์  
สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการ  
ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายใน  
ระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/  
ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลาย และมี  
ความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติ  
หน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้น ควรอยู่ในระดับที่สนองต่อ  
ความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้  
เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดย  
ประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถ  
ตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลาง ให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควร มุ่งเน้นการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8. หลักนิติธรรม (Rule of law) การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) ได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชาย/ หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10. หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus oriented) การหาข้อตกลงทั่วไป โดยกลุ่มคนที่มีความสำคัญภายในกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ รวมทั้งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อขอข้อคิดเห็นจากบุคคลที่ได้รับ ประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2552, หน้า 181-207 หน้า อ้างถึงใน ปชาน สุวรรณมงคล, 2558, หน้า 13-26) กล่าวไว้ว่า สถาบันพระปกเกล้าได้กำหนดองค์ประกอบธรรมาภิบาลหลัก ๆ ไว้ 10 ประการ ที่เรียกว่า ทศธรรม ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หน่วยงานที่มีหลักความผูกพันต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ กฎหมายที่กำหนดโทษของหน่วยงานเป็นไปตามกฎหมาย และหน่วยงานยึดหลักการทำงานภายใต้กฎ ระเบียบสูงสุด

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ และความเป็นกลางของผู้บริหาร

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ และหน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

4. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ หน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และหน่วยงานมีการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน

5. สำเนียงรับผิดชอบ ได้แก่ หน่วยงานมีการสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน หน่วยงานมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานมีระบบติดตามประเมินผล หน่วยงานมีการจัดการกับผู้ไม่มีผลงาน และหน่วยงานมีแผนสำรอง

6. ความคุ้มค่า ได้แก่ หน่วยงานมีการประหยัด หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หน่วยงานมีศักยภาพในการแข่งขัน

7. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การจัดการอย่างบูรณาการ การติดต่อสื่อสารบริหารให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์และสร้างเสริม เชื่อมโยงในการทำงาน การพัฒนาความสามารถ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การคัดเลือกและเลิกจ้างที่เป็นธรรม การสร้างความไว้วางใจ และความผูกพันหน่วยงาน

8. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม พัฒนาการเรียนรู้จากภายใน มีการนำองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างความสามารถ การจัดการความรู้ การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี และการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้

9. การบริหารจัดการ ได้แก่ มีแผนงานและการทบทวนภารกิจ สำนวญความต้องการผู้รับบริการ มีกลยุทธ์ในการบริหาร การบริหารแบบมีส่วนร่วม การศึกษาวิจัย การคาดคะเนความเสี่ยง มีการกระจายอำนาจ และบริการประชาชนมิใช่กำกับ

10. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ มีการจัดชุดข้อมูล มีเครือข่ายสารสนเทศ มีการเชื่อมโยงเทคโนโลยีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในหน่วยงาน และมีการนำเทคโนโลยีไปใช้จริง

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรและบุคคลต่างก็มีความเหมือนและความต่างกัน แต่ก็มีองค์ประกอบร่วมที่สำคัญ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักสำเนียงรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ความสำคัญของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ประธาน สุวรรณมงคล (2558, หน้า 28-31) กล่าวไว้ว่า ธรรมชาติของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีความสำคัญต่อการบริหารภาครัฐในหลายมิติ ดังนี้

#### 1. มิติของภาครัฐ

1.1 ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในภาครัฐมีเป้าหมายอยู่ที่การยึดประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ ให้มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐอย่างจริงจังมากขึ้น โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ มีความคุ้มค่ามากขึ้น ซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

1.2 ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานมากกว่าการทำเสร็จ เหมือนเช่นที่ผ่านมาในอดีต การให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานทำให้มีความคุ้มค่ามากขึ้น โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น มีตัวชี้วัด (Key performance indicator, KPI) ที่ถูกกำหนดไว้ก่อนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจของประชาชนนับเป็นตัวประเมินผลที่สำคัญ

1.3 ช่วยทำให้ระบบการบริหารภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มากขึ้น โดยมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบของภาครัฐให้รัดกุมและเปิดเผยต่อสาธารณะให้รับรู้กันทั่วไป เช่น การมีกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ การมีกฎหมายเกี่ยวกับการห้ามฮั้วประมูลงานของภาครัฐ เป็นต้น รวมถึงมีองค์กรอิสระในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐ เช่น คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

1.4 ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีความตระหนักถึงความสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) ต่อประชาชนและองค์กรมากขึ้น ซึ่งความสำนึกรับผิดชอบมีส่วนทำให้การกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐมีการระมัดระวังการกระทำที่มีผลต่อสาธารณะหรือประชาชนมากขึ้น และหากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นก็ต้องพร้อมที่จะรับผลของการกระทำนั้น โดยไม่หลบเลี่ยงหรือโยนความผิดให้บุคคลอื่นหรือนิ่งเฉย

1.5 ช่วยทำให้ระบบราชการเป็นระบบเปิดและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐอย่างหลากหลายและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทั้งนี้ ระบบบริหารภาครัฐในอดีต มักเป็นระบบที่ปิดโดยประชาชนไม่รู้ข้อมูลข่าวสารในการบริหารงานของภาครัฐมากนัก และข้อมูลส่วนใหญ่ถูกพิจารณาว่าไม่เปิดเผยหรือเป็นความลับ แต่เมื่อมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้ทำให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ และให้สิทธิแก่ประชาชนในการยื่นขอข้อมูลข่าวสารจากหน่วยภาครัฐได้ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อสาธารณะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือเว็บไซต์ของ

หน่วยงาน เป็นต้น และประชาชนยังมีช่องทางในการร้องเรียนการเสนอความคิดเห็นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของรัฐอีกด้วย

1.6 ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐยึดกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าการใช้ดุลพินิจหรือตามอำเภอใจ โดยมีการวางมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจหรือแต่ละงานไว้ชัดเจน ทำให้การใช้อกฎหมายเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนอาจลดลงไป

1.7 ทำให้ระบบบริหารภาครัฐเป็นตัวขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น โดยมีภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

1.8 ทำให้บุคลากรภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้ให้บริการประชาชน มิใช่เจ้านายของประชาชน หรือผู้มีสถานภาพที่เหนือกว่าประชาชน

## 2. มิติภาคประชาชน

2.1 ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้มากขึ้น เนื่องจากระบบราชการได้เปิดกว้างมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

2.2 ทำให้ประชาชนมีความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ของพลเมืองมากขึ้น หลังจากได้รับข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐและแหล่งอื่น ๆ มากขึ้น และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

2.3 ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการปรับรื้อกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ (Deregulation) ทำให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการลงไปมาก และภาครัฐได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา

2.4 ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของระบบบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะประเด็นการคอร์รัปชัน การใช้อำนาจไม่เป็นธรรม เนื่องจากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักมากขึ้น รวมถึงมีการใช้สิทธิพลเมืองในการเรียกร้อง ร้องเรียน และฟ้องร้องต่อศาลในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ

## 3. ภาคธุรกิจเอกชน

3.1 ทำให้การบริหารกิจการธุรกิจได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันเชิงธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี

3.2 ทำให้ต้นทุนทางธุรกิจเป็นไปตามต้นทุนที่แท้จริง เนื่องจากภาครัฐมีความโปร่งใสในการดำเนินงานมากขึ้น มีการเรียกรับผลประโยชน์น้อยลง

3.3 ทำให้ประเทศชาติสามารถแข่งขันทางธุรกิจในเวทีการค้าโลกได้อย่างไม่เสียเปรียบ โดยมีการบริหารภาครัฐเป็นตัวสนับสนุนเอื้ออำนวยเกี่ยวกับภาคธุรกิจเอกชน สรุปได้ว่า การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีความสำคัญต่อการบริหารภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคธุรกิจเอกชน โดยทั้ง 3 มิติ จะมีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การยึดประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ

#### **หลักเกณฑ์ประเมินการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี**

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2555, หน้า 69-71) กล่าวว่า แนวทางตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมิน มีขั้นตอนดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 9 คน โดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ ประกอบด้วย

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 1.1 ผู้แทนชุมชน ภาคประชาชน ภาคเอกชน                  | จำนวน 2 คน              |
| 1.2 ผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่น                          | จำนวน 2 คน              |
| 1.3 ผู้ทรงคุณวุฒิ                                    | จำนวน 2 คน              |
| 1.4 ผู้แทนส่วนราชการภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | จำนวน 2 คน              |
| 1.5 ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น                     | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 1.6 หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ                             | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ    |
| 1.7 หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป                          | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ    |

ผู้แทนชุมชนในข้อ (1.1) หมายถึง ผู้แทนกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้แทนกลุ่มอาชีพ ผู้แทนของประชาคม ผู้แทนชุมชนของเทศบาล ผู้แทนหมู่บ้านของ อบต. ผู้แทนกลุ่มเยาวชน เป็นต้น ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่ใช่ข้าราชการส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ให้ความรู้ด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ให้คณะกรรมการฯ เลือกรับคนใน (1.1) หรือ (1.3) เป็นประธานคณะกรรมการ

3. ให้คณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 มิติ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

3.1 มิติที่ 1 ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ในรอบการประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด โดยกำหนดให้ผลลัพธ์ต้องมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน ค่าเป้าหมายจะต้องสะท้อนต่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุ ภายหลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานจนครบรอบการประเมินแล้ว สรุปเป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการฝึกอบรมประชาชนเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง ผลสัมฤทธิ์ คือ ร้อยละ/ จำนวนของประชาชนที่ได้ปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

3.2 มิติที่ 2 ประเมินคุณภาพบริการ ประเมินทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการวัดใน 3 ระดับ คือ

3.2.1 ระดับกระบวนการ (Process) เป็นการวัดพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ

3.2.2 ระดับปัจจัยนำออก (Output) เป็นการวัดความสามารถที่ผู้ให้บริการมีอยู่

3.2.3 ระดับผลลัพธ์ที่บังเกิด (Outcome) เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ระดับการให้บริการที่คาดหวังและที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างน้อยเพียงใด)

การประเมินความคุ้มค่า หน่วยงานสามารถประเมินการปฏิบัติภารกิจ ได้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ก่อนการปฏิบัติงาน ระหว่างการดำเนินงาน และภายหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงาน ว่ามีผลสัมฤทธิ์และคุ้มค่าหรือไม่ เพียงใด ใน 3 ประการ ได้แก่

- ประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ ประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติภารกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติภารกิจว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดหวังว่าจะได้รับ ที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภารกิจ ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ

- ประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจ ประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน พิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัดทรัพยากร

- ผลกระทบ ประเมินผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติภารกิจ ทั้งที่คาดหมายหรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหมาย ที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติภารกิจ ที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่นทั้งในและนอกพื้นที่ ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบด้านบวกและด้านลบ ในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่ไม่ได้ดำเนินงานตามภารกิจด้วย



3.4 มิติที่ 4 ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ เป็นการวัดระดับความพอใจของผู้รับบริการ เช่น พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

4. ให้คณะกรรมการฯ วิเคราะห์ผลการประเมินและจัดทำสรุปเสนอผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิทช์ พวงงาม (2557, หน้า 40-41) กล่าวว่าไว้ว่า พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีอยู่ 7 ส่วน สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบกำหนดดัชนีชี้วัดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ได้ดังนี้

1. การบริการราชการเพื่อให้เกิดหลักประโยชน์สุขของประชาชน เป็นการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น ซึ่งส่วนราชการต้องจัดการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมอันจะได้รับ

2. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ และที่สำคัญส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

3. การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงานระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบ ในการประเมินความคุ้มค่าให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอน

การปฏิบัติราชการ การปฏิบัติดังกล่าวมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการ ดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลัง งบประมาณ

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้มี การ ทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดย คำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของ ประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบและกำหนดเวลาให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด

6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ส่วน ราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการ ทราบ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการ ทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง ขึ้น

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพ การให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ การประเมิน ดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

สรุปได้ว่า หลักเกณฑ์ประเมินการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนั้น ใช้เกณฑ์ชีวิตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546 ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิหน้าที่ การมีส่วนร่วมของพลเมือง หน่วยราชการ และองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการ ให้บุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของ บริการ ความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความพึงพอใจของประชาชน

ผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน และบุคลากรของหน่วยงาน ในการปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา หรือยุติการดำเนินการ

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

ประสิทธิผลองค์กร เป็นเป้าหมายของทุกองค์กร โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขัน เป็นสิ่งที่ใช้ในการตัดสินความสำเร็จขององค์กร นักวิชาการแทบทุกสาขายอมรับว่า ประสิทธิผลองค์กรเป็นหลักของทฤษฎีองค์กรทั้งหลาย ซึ่งทำให้เห็นถึงความสอดคล้องตรงกัน ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ต่อไปว่ามีประสิทธิผลใดสำคัญต่อองค์กรนั้นมากที่สุด

#### ความหมายประสิทธิผลองค์กร

คำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) นั้นมีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือโครงการที่วางไว้

สุกษัย ยาวะประภาส (2552, หน้า 79) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย

สมจิตร์ พึ่งहरษา (2552, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง เรื่องของการกระทำใด ๆ หรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใด

พิทยา บวรวัฒนา (2553, หน้า 176) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง องค์กรที่มีประสิทธิผล คือ องค์กรที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ขององค์กร ดังนั้น องค์กรที่มีประสิทธิผลสูง ย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ องค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำ มักจะประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553, หน้า 118) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง สถานะที่องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลงหรือผลผลิตคงที่

วชิระวัชร งามละม่อม (2557, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ และรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

ฮอลล์ (Hall, 2002, p. 7) กล่าวถึงการที่องค์กรจะมีประสิทธิผลได้นั้นจำเป็นต้องทำการจัดวางองค์กรใหม่ โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า กระบวนการภายในขององค์กรและมาตรการการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนา

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามที่มิวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และต้องมีประสิทธิผลในการทำงานในระดับสูงหรือต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วน ทั้งในด้านเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

#### **การวัดประเมินประสิทธิผลองค์กร**

การประเมินประสิทธิผลขององค์กรเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น เมื่อองค์กรต้องการประเมินสถานะขององค์กรโดยรวมทั้งหมด แต่การประเมินหรือการวัดประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องที่ซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินองค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยาก เพราะองค์กรภาครัฐมีลักษณะที่แตกต่างจากองค์กรภาคเอกชนหลายประการ เช่น ความหลากหลายภายในองค์กร การได้รับอิทธิพลจากคน หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ มากกว่าองค์กรภาคเอกชน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง มีแนวความคิดของนักวิชาการที่ขัดแย้งหรือไม่สอดคล้องกันหลายประการ ว่าใครจะเป็นผู้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินนั้นคืออะไรบ้าง และลักษณะขององค์กรที่จะตรวจสอบหรือประเมินนั้นควรมีลักษณะอย่างไร เป็นต้น ฉะนั้น การที่จะแสวงหาเกณฑ์ในการวัดที่เป็นสากลจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากมีบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินองค์กรที่มีความหลากหลาย และใช้เกณฑ์ในการประเมินที่แตกต่างกัน

สิริพงษ์ ปานจันทร์ (2554, หน้า 49-57) กล่าวถึงแนวคิดการประเมินประสิทธิผลองค์กรของ روبบินส์ (Robbins) และริชาร์ด (Richard) ไว้ดังนี้

روبบินส์ (Robbins, 1990, pp. 53-77) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลองค์กร ซึ่งมีลักษณะและรายละเอียด ดังนี้

#### **แนวคิดการบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment approach)**

แนวการศึกษานี้เป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะมีลักษณะการประเมินที่ง่าย โดยยึดหลักว่าประสิทธิผลขององค์กรน่าจะวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ลักษณะของการประเมินตามแนวคิดการบรรลุเป้าหมายมีดังนี้

1. เป้าหมายที่จะใช้ในการประเมินนั้นต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงและเป็นเป้าหมายสูงสุด (Optimal goals) หรือเป้าหมายปลายทาง (Ultimate goals) ขององค์การ
2. จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่ผู้ประเมินจะวัดได้
3. เป้าหมายนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่สามารถกำหนดให้อยู่ในรูปตัวเลขที่สามารถวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมายได้
4. เป้าหมายนั้นต้องมีความชัดเจน ไม่ครอบคลุมหลายเรื่องจนไม่สามารถประสานเข้ากันได้ ซึ่งจะต้องได้รับการระบุและนิยามอย่างดีพอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างกระจ่าง และให้ผู้ประเมินสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้นได้
5. เป้าหมายนั้นจะต้องได้รับฉันทามติหรือเป็นข้อตกลงที่ได้รับการยอมรับแล้วจากทุกฝ่ายในองค์การ และสมาชิกในองค์การต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น  
การนำแนวคิดการบรรลุเป้าหมายมาประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ผู้ประเมินจำเป็นต้องใช้ด้วยความระมัดระวัง และต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ ตลอดจนพิจารณาข้อมูลจากทุก ๆ ฝ่ายเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ ซึ่งในการระบุเป้าหมายมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือมากขึ้น สามารถทำได้โดย
  1. รวบรวมปัจจัยนำเข้าจากกลุ่มที่มีอิทธิพลในการกำหนดเป้าหมายที่เป็นทางการทั้งหมด แม้ว่าบางคนจะไม่ได้เป็นผู้บริหารขององค์การ
  2. นำเอาเป้าหมายที่เป็นจริงที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกองค์การมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน
  3. คำนึงอยู่ตลอดเวลาว่าองค์การมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
  4. ยืนยันในการนำเป้าหมายที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ทดสอบและวัดได้มาเป็นตัวประเมิน มากกว่าการนำถ้อยแถลงที่คลุมเครือซึ่งเป็นเพียงภาพสะท้อนความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์การมาประเมิน
  5. มองเป้าหมายขององค์การในฐานะเป็นสิ่งที่มีความพลวัตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลา มากกว่าไปยึดติดกับถ้อยแถลงเชิงเป้าหมายที่เป็นทางการอย่างตายตัว

#### แนวคิดระบบ (System approach)

เนื่องจากแนวคิดการบรรลุเป้าหมายที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มุ่งเน้นที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ อันเป็นการพิจารณาที่ปัจจัยนำออก (Output) เพียงตัวเดียวนั้น โดยละเลยถึงปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Transformation or process)

ซึ่งทำให้ไม่สามารถทราบความเป็นจริงขององค์การได้อย่างรอบด้าน ดังนั้นทฤษฎีระบบจึงพยายามแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวในลักษณะที่ซับซ้อนมากขึ้น โดยเพิ่มตัวแปรในการพิจารณาการประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้มีฐานคิดว่า องค์การเป็นระบบหนึ่งซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของระบบย่อย หากระบบย่อยใดปฏิบัติงานได้ไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อในเชิงลบต่อองค์การโดยรวม ดังนั้นประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดนี้จะเน้นที่ความสามารถขององค์การในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

การประยุกต์ใช้แนวคิดระบบในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยการพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่ถูกจัดอยู่ในรูปของสัดส่วนระหว่างผลผลิต (Output) ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต (Input) กระบวนการทำงาน (Transformation) และด้านอื่น ๆ ขององค์การที่แตกต่างกัน

#### **แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The strategic-constituencies approach)**

แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ มองว่าองค์การเป็นระบบสังคมระบบหนึ่งที่ประกอบด้วยบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งองค์การจะได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์เหล่านี้ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา โดยที่องค์การต้องแสวงหาวิธีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก แนวคิดนี้มีลักษณะคล้ายกับแนวคิดระบบ กล่าวคือ แนวคิดทั้งสองมุ่งพิจารณาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม โดยที่แนวคิดระบบมีแนวโน้มจะพิจารณาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อองค์การแทบทุกกลุ่ม ส่วนแนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์จะเลือกพิจารณาสิ่งแวดล้อมบางประการที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์การเท่านั้น

โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ชีวิตในการประเมินประสิทธิผลขององค์การนั้นจะมีใช้เกณฑ์ในเชิงเดี่ยว แต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มาจากบุคคลหลายกลุ่มในองค์การจากระดับบนถึงระดับล่างขององค์การ ซึ่งเรียกกลุ่มคนเหล่านี้ว่า “ผู้มีสิทธิ” มากกว่า “ผู้มีส่วนร่วม” เป็นการรวบรวมแนวคิดจากบุคลากรหลายระดับในองค์การ และเปิดกว้างกว่าการใช้แนวคิดจากบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว

#### **แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน (The competing-values approach)**

แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกันเป็นความพยายามของนักวิชาการที่จะบูรณาการมิติต่าง ๆ ของประสิทธิผลขององค์การ โดยได้มีการระบุตัวแปรหลักแกนกลางและพิจารณาว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไร แนวทางของการประเมินตามแนวคิดนี้คือ เกณฑ์ที่ผู้ประเมินให้คุณค่าและใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ขึ้นอยู่กับว่าผู้ประเมินเป็นใคร และเป็นตัวแทนผลประโยชน์ของกลุ่มใด ฐานคติที่สำคัญของแนวคิดนี้คือ ไม่มีเกณฑ์ที่ดีที่สุดในการประเมิน

ประสิทธิผลขององค์กร ไม่มีเป้าประสงค์หนึ่งเดียวใด ๆ ที่จะสามารถสร้างความยอมรับและก่อให้เกิดความสมานฉันท์แก่สมาชิกทุกคนในองค์กร ดังนั้น แนวความคิดประสิทธิผลขององค์กร โดยตัวของมันเองจึงมีลักษณะเป็นอัตวิสัย และเป้าประสงค์ซึ่งผู้ประเมินเลือกศึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานของค่านิยม อคติ และความสนใจของผู้ประเมินเอง

ในการประยุกต์แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน นักทฤษฎีมีความเห็นว่าความหลากหลายของค่านิยมสามารถจัดการและผนึกรวมในเชิงบูรณาการได้ เพราะว่ามีองค์ประกอบร่วมบางประการที่คล้ายคลึงกัน องค์ประกอบร่วมนี้สามารถผสมผสานและจัดรวมเป็นกลุ่มค่านิยม กลุ่มค่านิยมแต่ละกลุ่มก็จะกลายเป็นตัวแบบประสิทธิผลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของค่านิยมที่มีการแข่งขันกันภายในองค์กรได้ 3 มิติ ได้แก่

มิติแรก คือ ความยืดหยุ่นและการควบคุม (Flexibility-Control Dimension) เป็นมิติที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดโครงสร้างขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งมีมิติสองมิติที่อยู่ในข้อตรงข้ามกัน คือ ความยืดหยุ่น (Flexibility) และการควบคุม (Control)

มิติที่สอง คือ คนและองค์กร (People-Organization Dichotomy) เป็นกลุ่มค่านิยมของการจัดการภายในองค์กรที่เน้น การพัฒนาบุคลากร (People) และการพัฒนาตัวองค์กร (Organization)

มิติที่สาม คือ วิถีทางและเป้าหมาย (Means-Ends Dimension) เป็นกลุ่มค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับวิถีทางขององค์กร (Organization Means) และเป้าหมายขององค์กร (Organization Ends)

ซึ่งกลุ่มของค่านิยมต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถนำมาผสมผสานกลายเป็นแปดกลุ่มของค่านิยมที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กรได้ โดยในแต่ละกลุ่มจะสะท้อนให้เห็นความแตกต่างกันของค่านิยม ซึ่งสามารถสร้างเป็นตัวแบบในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรได้ 4 ตัวแบบ ได้แก่

1. ตัวแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human-relations model) ซึ่งนิยามประสิทธิผลขององค์กรว่า คือ การมีความสามัคคี (ในฐานะวิธีการ) และการมีทักษะของผู้ปฏิบัติ (ในฐานะเป้าหมาย)
2. ตัวแบบระบบเปิด (Open-System Model) ซึ่งนิยามประสิทธิผลว่าเป็นความยืดหยุ่น (ในฐานะวิธีการ) และความสามารถในการแสวงหาและสะสมทรัพยากร (ในฐานะเป้าหมาย)
3. ตัวแบบเหตุผล-เป้าหมาย (Rational-Goal Model) นิยามประสิทธิผลว่า หมายถึงการมีแผนและเป้าหมาย (ในฐานะวิธีการ) และการมีผลผลิตภาพและประสิทธิภาพสูง (ในฐานะเป้าหมาย)

4. ตัวแบบกระบวนการภายใน (Internal-process model) นิยามประสิทธิผลในรูปของการจัดระบบข้อมูลข่าวสารทั้งในส่วนที่ได้มาและกระจายออกไป (ในฐานะวิธีการ) และควมมีเสถียรภาพและการเชื่อฟังระเบียบคำสั่ง (ในฐานะเป้าหมาย)

ริชาร์ด (Richard, 2001, pp. 29-30) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลองค์การซึ่งมีลักษณะและรายละเอียด ดังนี้

#### **แนวคิดทรัพยากร (Resource-based approach)**

แนวคิดนี้เน้นการวัดประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยดูจากการใช้ทรัพยากร (Input) โดย ริชาร์ด (Richard) ได้กล่าวไว้ว่า องค์การที่มีประสิทธิผลในที่นี้คือ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการสรรหาทรัพยากรที่มีคุณค่าและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่

1. อำนาจในการต่อรอง หมายถึง ความสามารถในการหาทรัพยากรที่ขาดแคลนและมีค่าจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่ง ได้แก่ ทรัพยากร เงิน วัตถุดิบ บุคคล ความรู้ และเทคโนโลยี
2. ความสามารถของผู้มีอำนาจตัดสินใจในองค์การในการประเมินถึงคุณค่าของทรัพยากรในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง
3. ความสามารถของผู้บริหารในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหลาย ทั้งที่จับต้องได้ เช่น วัตถุดิบในการผลิต คน เงิน และที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้และวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อให้ได้ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ
4. ความสามารถขององค์การในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้มีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่องค์การไม่สามารถประเมินถึงผลงาน (Output) ขององค์การได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การและหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่ไม่หวังผลกำไร การประเมินถึงกระบวนการทำงานภายในและผลงานการดำเนินการไม่สามารถกำหนดออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างชัดเจน การเลือกใช้ตัวแปรด้านงบประมาณที่ได้รับจึงเป็นทางเลือกที่สะดวกและเหมาะสม

ในทางปฏิบัติพบว่าปัญหาของการประเมินที่เน้นทรัพยากรที่ใช้เพียงอย่างเดียว คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมภายนอกได้ การที่องค์การสามารถหาทรัพยากรที่ดีมีคุณค่านำมาผลิตสินค้าและบริการให้กับลูกค้า องค์การนี้อาจจะมีประสิทธิผลหากใช้การประเมินนี้ แต่สินค้าและบริการที่ผลิตออกมาได้นี้จะไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสะท้อนความต้องการของผู้เกี่ยวข้องนั้นหมายถึงองค์การไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้



### **แนวคิดกระบวนการภายใน (Internal process approach)**

การที่องค์กรมีการจัดการภายในที่ดี มีสุขภาพดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น สมาชิกในองค์กรมีความสุขและพอใจกับองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถประสานการทำงานซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ส่งเสริมให้ได้ผลผลิตสูง แนวคิดนี้ไม่ได้ใส่ใจกับสภาพแวดล้อมภายนอก แต่มุ่งให้ความสำคัญกับความสำเร็จของการทำงานภายในองค์กรและความสุขของสมาชิกเท่านั้น

แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า องค์กรที่มีคนงานที่มีความพอใจในงาน มีความสุขกับการทำงานจะส่งผลให้ได้ผลงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร ทุกคนให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ผูกพันและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนาและพยายามกระตุ้นให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมที่เป็นหนึ่งเดียวกัน อย่างไรก็ตามวิธีการวัดประสิทธิผลของแนวคิดนี้มีข้อบกพร่องที่ไม่ได้ประเมินตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ไม่ได้นำปัจจัยเรื่องผลผลิตและความสัมพันธ์ขององค์กรกับสภาพแวดล้อมมาพิจารณาในการประเมิน ทำให้มองไม่เห็นภาพรวมของการประเมินการมุ่งเน้นแต่เพียงกลไกการทำงานภายในและความราบรื่น สงบสุขของคนงานในองค์กรเป็นเรื่องของอัตวิสัย การประเมินอาจไม่ถูกต้อง ตัวแปรที่นำมาประเมินที่เกี่ยวข้องกับความสุข ความราบรื่นของการทำงานไม่สามารถประเมินออกมาได้เป็นตัวเลขได้ การนำผลการประเมินมาใช้จึงต้องระมัดระวังถึงความน่าเชื่อถือของการประเมินเป็นอย่างยิ่ง

### **แนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder approach)**

แนวคิดการประเมินวัดประสิทธิผลขององค์กรนี้ เน้นให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เสียกับทุกฝ่ายที่อยู่ในองค์กรและนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง คนงาน ลูกค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบ ชุมชน หน่วยงานรัฐและผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหลาย แต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาจะมีมุมมองในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกันไป เนื่องจากมีความต้องการผลประโยชน์จากองค์กรที่ไม่เหมือนกัน ตามกระบวนการประเมินของแนวคิดนี้ องค์กรจึงจำเป็นต้องทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มคนเหล่านี้ว่ามองเห็นองค์กรที่มีประสิทธิผลจากแง่มุมใดบ้าง วิธีการที่ใช้คือ การสำรวจความคิดเห็นของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจผลการดำเนินงานขององค์กรจากทุกกลุ่ม

จากความหลากหลายของความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้องค์กรไม่สามารถผลักดันให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องบรรลุถึงประสิทธิผลขององค์กรได้อย่างครบถ้วน บางขณะอาจทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดความพึงพอใจในองค์กร แต่ไม่อาจทำให้กลุ่มอื่น ๆ พอใจในผลงานที่ได้ แต่อย่างไรก็ตามการที่ได้มีการสำรวจกลุ่มต่าง ๆ ทั้งหมด ทำให้องค์กร

สามารถล่วงรู้ถึงประเด็นที่องค์การควรให้ความสนใจ ซึ่งจะดีกว่าการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผล เป็นปัจจัยตัวเดียว นอกจากนี้การสำรวจจะช่วยให้องค์การมองการประเมินประสิทธิผลได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนมากที่สุด

สรุปได้ว่าแนวคิดการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่ได้กล่าวมาข้างต้น พบว่าต่างก็มีความขัดแย้ง แตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละแนวคิด ซึ่งยังไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันได้ แต่ละแนวคิดมีลักษณะเด่นและลักษณะด้อยในตัวเอง แต่สิ่งหนึ่งที่นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันก็คือ ไม่มีเกณฑ์ตัวชี้วัดหรือตัวแบบใดที่จะสามารถใช้ประเมินประสิทธิผลได้ทุกองค์การ ผู้ประเมินต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาเลือกใช้แนวคิดหรือตัวแบบรวมทั้งตัวชี้วัดประสิทธิผลให้เหมาะสมกับองค์การที่จะประเมิน

### **บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว**

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีดังนี้ (สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์, 2559, หน้า 3-16)

#### **1. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์**

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว อยู่ห่างทิศเหนือของอำเภออรัญประเทศ อยู่ห่างจากอำเภออรัญประเทศ ประมาณ 14 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวม 134.64 ตารางกิโลเมตร หรือ 84,150 ไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539)

#### **อาณาเขตตำบลหนองสังข์**

ทิศเหนือ ติดกับ กิ่งอำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลบ้านด่าน อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลป่าไร่ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

#### **เขตการปกครอง**

แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 1

2. บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 2
3. บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 3
4. บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 4
5. บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 5
6. บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 6
7. บ้านโนนสวรรค์
8. บ้านทุ่งสว่าง

### ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 6,942 คน เป็นชาย 3,483 คน เป็นหญิง 3,459 คน

มีจำนวนครัวเรือน 2,031 ครัวเรือน (ข้อมูล: เดือนเมษายน พ.ศ. 2556)

ตารางที่ 2-1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์  
อำเภอรัตนประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 1	518	542	1,060	371
2	บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 2	331	364	695	222
3	บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 3	278	274	552	178
4	บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 4	142	144	286	93
5	บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 5	688	679	1,367	341
6	บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 6	744	698	1,442	385
7	บ้านโนนสวรรค์	538	504	1,042	299
8	บ้านทุ่งสว่าง	244	254	498	142
รวม		3,483	3,459	6,942	2,031

## 2. สภาพทางเศรษฐกิจ

### เกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ อ้อย  
มันสำปะหลัง เลี้ยงโค เลี้ยงกระบือ โดยแยกลักษณะอาชีพ ได้ดังนี้

อาชีพหลักทำนา	จำนวน	1,599	ครัวเรือน
อาชีพรองทำไร่	จำนวน	111	ครัวเรือน
อาชีพค้าขาย	จำนวน	78	ครัวเรือน
อาชีพเลี้ยงสัตว์	จำนวน	43	ครัวเรือน
อาชีพรับจ้าง	จำนวน	200	ครัวเรือน

### อุตสาหกรรม

บิมน้ำมัน	จำนวน	4	แห่ง
โรงสี	จำนวน	17	แห่ง
ร้านค้า	จำนวน	57	แห่ง
โรงฆ่าสัตว์	จำนวน	1	แห่ง

### 3. สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

มีสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 (สพฐ.) จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนบ้านหนองสังข์	จำนวนครู 22 คน	จำนวนนักเรียน 340 คน
โรงเรียนบ้านเหล่าอ้อย	จำนวนครู 25 คน	จำนวนนักเรียน 471 คน
รวม	จำนวนครู 47 คน	จำนวนนักเรียน 811 คน

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองสังข์ จำนวนครู 4 คน จำนวนนักเรียน 67 คน

#### สถาบันละศาสนา

มีศาสนสถานพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่

วัดบ้านหนองสังข์	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองสังข์ หมู่ 1
ศูนย์ปฏิบัติธรรมป่าโมก	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองสังข์ หมู่ 1
วัดบ้านเหล่าคลองกลาง	ตั้งอยู่ที่บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ 3
วัดบ้านเหล่าคลองกลาง	ตั้งอยู่ที่บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ 4
วัดบ้านเหล่าอ้อย	ตั้งอยู่ที่บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ 5

#### ด้านสาธารณสุข

สถานบริการสาธารณสุข	จำนวน 1 แห่ง
เจ้าหน้าที่	จำนวน 4 คน
ลูกจ้าง	จำนวน 3 คน

### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจชุมชน	จำนวน 1 แห่ง
ศูนย์ OTOS	จำนวน 1 แห่ง
ตำรวจบ้าน	จำนวน 8 หมู่บ้าน
ศูนย์ อพปร.	จำนวน 8 หมู่บ้าน
รถยนต์ช่วยดับเพลิงของ อบต.	จำนวน 1 คัน
รถยนต์ศูนย์ ทีม OTOS ของ อบต.	จำนวน 1 คัน
รถยนต์ตรวจการณ์ของ อบต.	จำนวน 1 คัน
รถจักรยานยนต์ตรวจการณ์ของ อบต.	จำนวน 1 คัน

และอุปกรณ์ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ

### 4. การบริการโครงสร้างพื้นฐาน

#### การคมนาคม

การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอ และจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบลและหมู่บ้าน มีรายละเอียดดังนี้

ถนนลาดยาง	จำนวน 5 แห่ง
ถนนลูกรังระหว่างหมู่บ้าน	จำนวน 2 แห่ง
ถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน	จำนวน 15 แห่ง

#### การโทรคมนาคม

มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ ดังนี้

บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 1	จำนวน 7 ตู้
บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 2	จำนวน 3 ตู้
บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 3	จำนวน 1 ตู้
บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 4	จำนวน 1 ตู้
บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 5	จำนวน 3 ตู้
บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 6	จำนวน 1 ตู้
บ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 7	จำนวน 2 ตู้

#### ประปา

มีการประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง

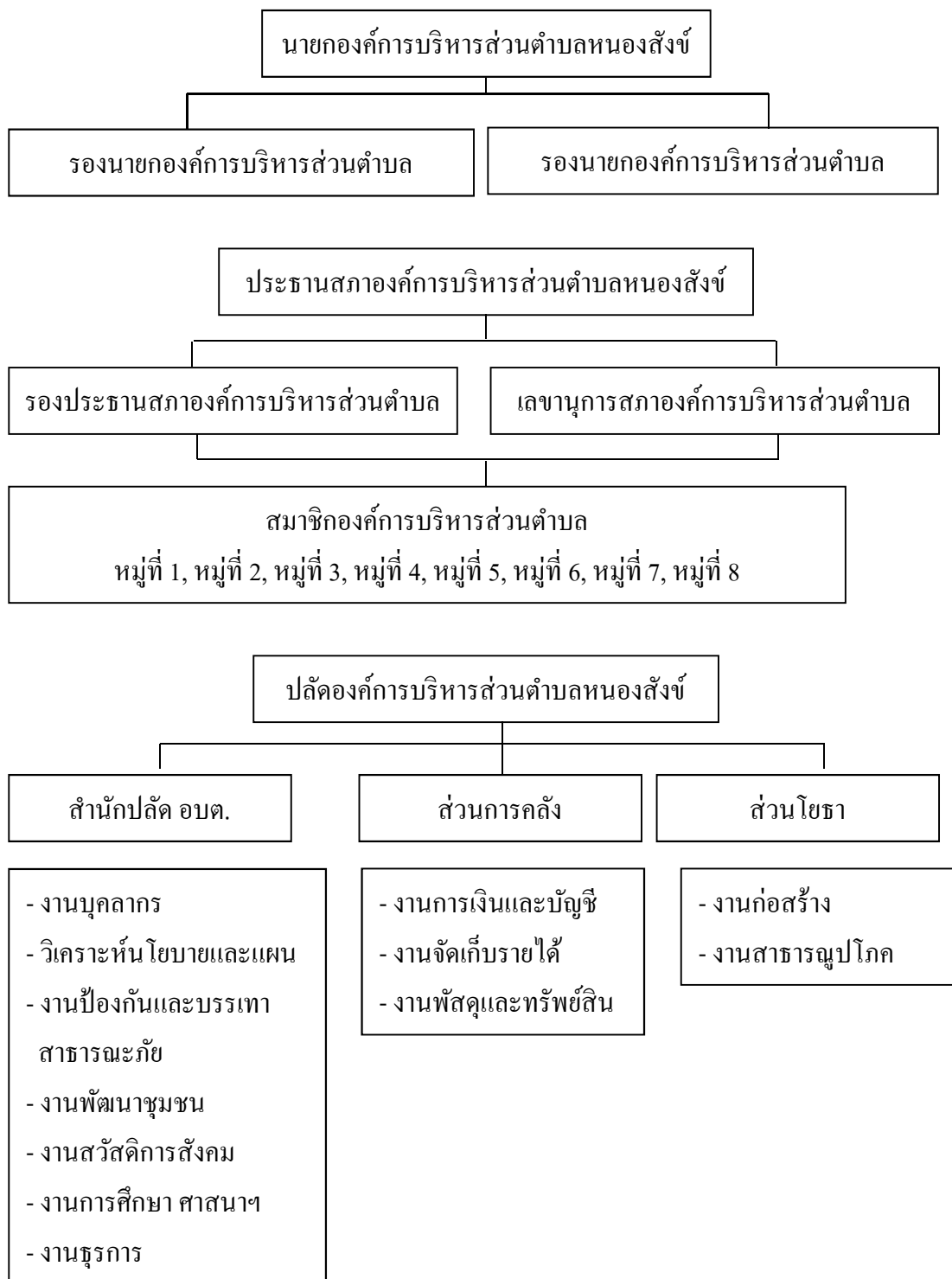
ที่ตั้งหมู่ที่ 1 ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการหมู่ที่ 1 บางส่วน และหมู่ที่ 2 บางส่วน  
ที่ตั้งหมู่ที่ 2 ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการหมู่ที่ 2 บางส่วน

- ที่ตั้งหมู่ที่ 3 ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการหมู่ที่ 3 บางส่วน  
 ที่ตั้งหมู่ที่ 4 จำนวน 2 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการหมู่ที่ 4  
 ที่ตั้งหมู่ที่ 5 จำนวน 2 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการหมู่ที่ 5 บางส่วน  
 ที่ตั้งหมู่ที่ 8 จำนวน 2 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการหมู่ที่ 8 ทั้งหมู่บ้าน
- 5. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**  
 แหล่งน้ำธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเพื่อการอุปโภค-บริโภค ดังนี้

ตารางที่ 2-2 แหล่งน้ำธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเพื่อการอุปโภค-บริโภค

แหล่งน้ำ	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8
ฝาย	-	-	1	2	-	-	-	-
บ่อน้ำตื้น	2	-	-	-	-	-	-	2
บ่อน้ำโยก/ บ่อบาดาล	4	-	68	6	-	4	4	-
สระน้ำ	4	3	2	3	2	3	1	3
อ่างเก็บน้ำ	-	-	1	-	-	1	-	-
คลองส่งน้ำ	3	2	1	1	-	2	2	1
คลองธรรมชาติ	1	-	1	-	1	2	-	1

## 6. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์

## 7. ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 32 ได้กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องทำ โดยในกรณีใดเป็นอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
2. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจ และหน้าที่ที่กำหนดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย
3. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 32(1) ได้กล่าวถึงการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเอง แบ่งเป็น 3 ประเภทย่อย คือ
  - 1.1 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เอง



โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อีกด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างคนต่างดำเนินการเอง

1.3 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสิทธิภาพเคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

2. ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับภาครัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ และมีบางส่วนที่ภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้นจึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

3. ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่ภาครัฐยังคงดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงเป็นภารกิจที่ซ้ำซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุกิจกรรมเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” โดยมีหลักเกณฑ์ว่า งานใดที่เป็นเรื่องของการมอบอำนาจและการใช้อำนาจ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนหรือความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับโอนไปแล้วย่อมถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการต่อไป เพื่อเป็นหลักประกันในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

2. ประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงาน งบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงาน งบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาให้ความเห็นชอบถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ
  - 1.1 การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบกและทางน้ำ
  - 1.2 สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ ระบบประปาชนบท
  - 1.3 สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีและควบคุมตลาด
  - 1.4 การผังเมือง
  - 1.5 การควบคุมอาคาร
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ
  - 2.1 การส่งเสริมอาชีพ
  - 2.2 งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส
  - 2.3 การนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - 2.4 การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ และการศึกษานอกระบบ
  - 2.5 การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุข การรักษาพยาบาล และการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ
  - 2.6 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ
  - 3.1 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
  - 3.2 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 3.3 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ
  - 4.1 การวางแผน
  - 4.2 การพัฒนาเทคโนโลยี
  - 4.3 การส่งเสริมการลงทุน
  - 4.4 การพณิชยกรรม
  - 4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม

#### 4.6 การท่องเที่ยว

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น กลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

5.1 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า

5.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจในการปกป้อง คุ้มครอง ควบคุม และดูแลบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีภารกิจและหน้าที่ ในการจัดทำและส่งเสริมบริการสาธารณะให้กับประชาชน ตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ ฉบับนี้ด้วย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ภารกิจหลักในการจัดทำและส่งเสริมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว ประกอบไปด้วยภารกิจ หลัก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชร เสริฐสมใจ (2550, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลท่าข้ามส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบล ท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 91.14 โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้ามมาจากรายได้จาก การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.10 และรับทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล และการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยคิดว่า การใช้งบประมาณในการดำเนินกิจการ/ ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้ามเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 81.06 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลจากวารสารของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 87.88 โดยมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลท่าข้าม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม พบปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลท่าข้าม ในระดับมาก และพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ และ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านงานให้บริการ และบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลท่าข้ามพบในระดับ น้อย

ศุจิรัตน์ แสงแก้ว (2550, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ขี อำเภอดงหลวง จังหวัดพัทลุง วัดอุปสงฆ์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะเทศบาลตำบลแม่ขี อำเภอดงหลวง จังหวัดพัทลุง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ ที่มี เพศ ศาสนา อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ชุมชนที่อยู่อาศัย และ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ขี อำเภอดงหลวง จังหวัดพัทลุง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพอใจด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ และมีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้ต่อเดือน และอาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ศาสนา ระดับ การศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

กิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ (2553, หน้า 98-99) ทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย- กัมพูชา ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพื้นที่บริเวณ ชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า มีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการรับบริการ สาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต

ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ตามลำดับ 2) ระดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เมื่อพิจารณาการปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดีในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านหลักความพร้อมรับผิด และด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามเกณฑ์ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม หลักการเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักนิติธรรม และหลักองค์การแห่งการเรียนรู้ และ 4) รูปแบบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบล พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบล ได้รับอิทธิพลทางตรงจากหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักองค์การแห่งการเรียนรู้ และหลักการบริหารจัดการ

พระมหาเดชนันท์ สิทธิวิชาญ (ผกา) (2554, หน้า 101) ทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

กานวณ เลาไพบุลย์กิจเจริญ (2555, หน้า 61) ทำการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยรวมประชาชน

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บริการสาธารณะด้าน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการขยายเขตน้ำประปามีความเหมาะสมมากที่สุด บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการรักษาความสะอาด ถนน ทางเท้าและที่สาธารณะมีความเหมาะสมมากที่สุด บริการสาธารณะทางการศึกษาและ วัฒนธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีการส่งเสริมและสนับสนุน ทางการศึกษา มากที่สุด และบริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการประชาชนมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บมีความเหมาะสมมากที่สุด

ภาวิณี อุดสำหันธ์ (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสบสาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-29 ปี การศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ประกอบอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว โดยผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล สบสาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณะทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในตำบลสบสาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ มีความพอใจด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากที่สุด รองลงมาที่มีความพอใจด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการ ท่องเที่ยว และด้านที่ประชาชนมีความพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

สุธินี เจริญเครือ (2556, หน้า 307) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) การรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการ สาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ขวัญณา วงศ์ไพศาลศิริกุล (2557, หน้า 70) ทำการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดบริการสาธารณะและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของเทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดบริการ สาธารณะและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลชุมเห็ดมีแนวทางการพัฒนาในด้านการ

จัดบริการสาธารณะและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวม 17 ด้าน ที่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน และตัวชี้วัดของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองชุมเห็ด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองชุมเห็ด รวม 17 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557, หน้า 151) ทำการศึกษาการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อประเมินความสำเร็จการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- 1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่มากที่สุด 3) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 5) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 6) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ 7) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด มิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557, หน้า 1) ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

างคณา รัชวัตร (2558, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานพัฒนาชุมชน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันต่อการดำเนินงานพัฒนาชุมชน และศึกษาการดำเนินงานในชุมชนเพื่อส่งเสริมการพัฒนาชุมชนของชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพาณิชยกรรม และด้านการจัดระเบียบชุมชน ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มี ภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัด สระแก้ว จำนวน 6,942 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มี ภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัด สระแก้ว ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีสูตรดังนี้

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

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{6,942}{1+6,942(.05)^2}$$

$$n = 378.59 \text{ คน หรือ}$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบมีสัดส่วน ด้วยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละช่วงชั้นต่อจำนวนประชากรทั้งหมด

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 8 หมู่บ้าน ดังแสดงในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 1	1,060	61
บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 2	695	40
บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 3	552	32
บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ที่ 4	286	16
บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 5	1,367	79
บ้านเหล่าอ้อย หมู่ที่ 6	1,442	83
บ้านโนนสวรรค์	1,042	60
บ้านทุ่งสว่าง	498	29
รวม	6,942	400

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 6 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งประเด็นสอบถามการบริการสาธารณะในแต่ละด้านจะสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการที่ดีทั้ง 10 ประการ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยให้ครอบคลุม สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหาและภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

3.1 ดร.กิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลป่าไร่ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

3.2 ดร.จิตพล ชัยมะดัน วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาสระแก้ว วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 ดร.สุรศักดิ์ คนมัน วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ตำแหน่ง  
อาจารย์พิเศษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว  
ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจ  
ให้คะแนน การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)  
ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .964 ซึ่งมีค่าผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ  
ในการวิจัยได้

5. นำแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์มาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับ  
สมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์  
ของการศึกษา นำมาใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย

2. ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใหญ่บ้านในตำบลหนองสังข์ จำนวน 8 หมู่บ้าน  
ผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้านทำการนัด วัน เวลา และสถานที่ ในการแจกแบบสอบถามกับประชาชน  
กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้แล้ว

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง  
จำนวน 400 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับ

2. กรอกรหัสแบบสอบถาม

3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วบันทึกข้อมูล

4. นำแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
6. วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนด เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้
- | ค่าเฉลี่ย | ความหมาย                          |
|-----------|-----------------------------------|
| 4.51-5.00 | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| 3.51-4.50 | การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก          |
| 2.51-3.50 | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 1.51-2.50 | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย       |
| 1.00-1.50 | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด |
7. ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตาม หลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัด สระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (Independent samples t-test) ในกรณี ตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว
3. เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- หญิง	179	44.8
- ชาย	221	55.3
2. อายุ		
- 20-30 ปี	-	-
- 31-40 ปี	150	37.5
- 41-50 ปี	130	32.5
- 51 ปีขึ้นไป	120	30.0
3. ระดับการศึกษา		
- มัธยมศึกษา	120	30.0
- มัธยมศึกษาปลาย	180	45.0
- อนุปริญญา	31	7.8
- ปริญญาตรี	69	17.3
4. อาชีพ		
- ธุรกิจส่วนตัว	100	25.0
- รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	79	19.8
- รับจ้าง/ บริษัทเอกชน	100	25.0
- เกษตรกร	121	30.3
5. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-
- 5,001-10,000 บาท	201	50.2
- 10,001-15,000 บาท	130	32.5
- 15,001 บาทขึ้นไป	69	17.3

จากตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายได้ ดังนี้ เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.3 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.8 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5

รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 30.0 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 7.8 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง/บริษัทเอกชน ซึ่งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุด คือ อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.8 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.5 และน้อยที่สุด คือ รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.3

## 2. ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ตามแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ละด้านมี 5 ข้อ รวม 30 ข้อ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังตารางที่ 4-2-4-13



ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวม

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.45	0.20	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.46	0.20	ปานกลาง
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.82	0.15	มาก
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.25	0.19	ปานกลาง
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.42	0.15	ปานกลาง
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.44	0.19	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.47	0.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 3.45$ ) ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.42$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.25$ )

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและรายข้อ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. มีระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพ	4.04	0.19	มาก
2. มีการจัดสรรงบประมาณซ่อมแซม บำรุงรักษา และ พัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา	4.04	0.19	มาก
3. มีการขุดลอกสระ คูคลอง และแหล่งน้ำธรรมชาติ	3.06	0.22	ปานกลาง
4. มีการจัดสร้างถังประปาหมู่บ้าน	3.07	0.25	ปานกลาง
5. มีการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารศาลาอเนกประสงค์ หมู่บ้าน	3.06	0.22	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.45	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 และข้อ 2 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 มีระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพ และข้อ 2 มีการจัดสรรงบประมาณซ่อมแซม บำรุงรักษา และพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมา คือ ข้อ 4 มีการจัดสร้างถังประปาหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.07$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 มีการขุดลอกสระ คูคลอง และแหล่งน้ำธรรมชาติ และข้อ 5 มีการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารศาลาอเนกประสงค์หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.06$ )

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมและรายข้อ

ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
6. มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้มาตรฐาน	4.04	0.20	มาก
7. มีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสังคม ผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ	3.06	0.22	ปานกลาง
8. มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	3.07	0.25	ปานกลาง
9. มีการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขเคลื่อนที่	4.03	0.23	มาก
10. มีการจัดกิจกรรมออกกำลังกาย/ สวนสุขภาพตำบล/ การจัดหา และบำรุงรักษาอุปกรณ์ออกกำลังกาย	3.12	0.33	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.46	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 6 และข้อ 9 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้มาตรฐาน ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมา คือ ข้อ 9 มีการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขเคลื่อนที่ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 7 มีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสังคม ผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.06$ )

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมและรายข้อ

ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
11. มีอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฝ่ายพลเรือน	4.06	0.24	มาก
12. มีการจัดกิจกรรมฝึกซ้อมตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามที่กฎหมายกำหนด	4.04	0.19	มาก
13. มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ	3.93	0.25	มาก
14. มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป	3.93	0.25	มาก
15. มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ	3.17	0.37	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.82	0.15	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 15 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 11 มีอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฝ่ายพลเรือน ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือ ข้อ 12 มีการจัดกิจกรรมฝึกซ้อมตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามที่กฎหมายกำหนด ( $\bar{X} = 4.04$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 15 มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.17$ )

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยรวมและรายข้อ

ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
16. มีการอบรมให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ด้านการดำเนินงานธุรกิจชุมชน/ วิชากิจชุมชน	3.08	0.29	ปานกลาง
17. มีการส่งเสริม/ จัดตลาดกลางสินค้าเกษตรในชุมชน	3.05	0.21	ปานกลาง
18. มีการจัดทำสื่อโฆษณาสินค้า/ ผลิตภัณฑ์ในชุมชน	3.05	0.21	ปานกลาง
19. มีการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว/ ปรับปรุงภูมิทัศน์/ จัดทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่	3.98	0.19	มาก
20. มีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	3.10	0.30	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.25	0.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 19 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 19 มีการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว/ ปรับปรุงภูมิทัศน์/ จัดทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา คือ ข้อ 20 มีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.10$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 17 มีการส่งเสริม/ จัดตลาดกลางสินค้าเกษตรในชุมชน และข้อ 18 มีการจัดทำสื่อโฆษณาสินค้า/ ผลิตภัณฑ์ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.05$ )

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ

ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
21. มีการทำโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย/ การคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	3.97	0.17	มาก
22. มีการรณรงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.05	0.22	ปานกลาง
23. มีการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน/ ตำบล เพื่อออกกฎระเบียบในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่	3.06	0.22	ปานกลาง
24. มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว	3.91	0.29	มาก
25. มีการส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรปลอดสารพิษ	3.12	0.32	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.42	0.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 21 และข้อ 24 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 21 มีการทำโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย/ การคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา คือ ข้อ 24 มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ( $\bar{X} = 3.91$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 22 มีการรณรงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.05$ )

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมและรายข้อ

ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
26. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา	4.03	0.18	มาก
27. มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา	4.03	0.18	มาก
28. มีการจัดทำโครงการบรรพชาอุปสมบทพระภิกษุสามเณรภาคฤดูร้อน	3.06	0.22	ปานกลาง
29. มีการจัดทำโครงการชุมชนต้านภัยยาเสพติด	3.07	0.25	ปานกลาง
30. มีการจัดทำโครงการส่งเสริมให้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.06	0.22	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.44	0.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 26 และข้อ 27 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 26 มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา และข้อ 27 มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมา คือ ข้อ 29 มีการจัดทำโครงการชุมชนต้านภัยยาเสพติด ( $\bar{X} = 3.07$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 28 มีการจัดทำโครงการบรรพชาอุปสมบทพระภิกษุสามเณรภาคฤดูร้อน และข้อ 30 มีการจัดทำโครงการส่งเสริมให้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.06$ )

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	เพศ					
	หญิง			ชาย		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.43	0.177	ปานกลาง	3.46	0.23	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.45	0.20	ปานกลาง	3.47	0.20	ปานกลาง
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.81	0.13	มาก	3.83	0.16	มาก
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว	3.23	0.16	ปานกลาง	3.26	0.21	ปานกลาง
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.41	0.14	ปานกลาง	3.43	0.16	ปานกลาง
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.43	0.16	ปานกลาง	3.45	0.22	ปานกลาง
รวม	3.46	0.14	ปานกลาง	3.48	0.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.45$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.23$ )

เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.47$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.26$ )



ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	อายุ											
	20-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	-	-	-	3.46	0.21	ปานกลาง	3.45	0.23	ปานกลาง	3.43	0.18	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	-	-	-	3.48	0.22	ปานกลาง	3.46	0.20	ปานกลาง	3.44	0.18	ปานกลาง
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย	-	-	-	3.82	0.14	มาก	3.83	0.16	มาก	3.81	0.14	มาก
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว	-	-	-	3.26	0.19	ปานกลาง	3.26	0.21	ปานกลาง	3.22	0.15	ปานกลาง
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	3.42	0.15	ปานกลาง	3.42	0.17	ปานกลาง	3.41	0.12	ปานกลาง
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-	-	3.46	0.21	ปานกลาง	3.44	0.19	ปานกลาง	3.43	0.18	ปานกลาง
รวม	-	-	-	3.49	0.16	ปานกลาง	3.48	0.17	ปานกลาง	3.46	0.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทส จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

อายุ 31-40 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.48$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.26$ )

อายุ 41-50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.46$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.26$ )

อายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.44$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.22$ )

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	ระดับการศึกษา											
	มัธยมต้น			มัธยมปลาย			อนุปริญญา			ปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.46	0.22	ปานกลาง	3.45	0.21	ปานกลาง	3.41	0.10	ปานกลาง	3.44	0.19	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.47	0.21	ปานกลาง	3.46	0.21	ปานกลาง	3.41	0.10	ปานกลาง	3.44	0.19	ปานกลาง
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย	3.83	0.14	มาก	3.82	0.15	มาก	3.83	0.10	มาก	3.82	0.16	มาก
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว	3.24	0.17	ปานกลาง	3.26	0.21	ปานกลาง	3.21	0.10	ปานกลาง	3.24	0.19	ปานกลาง
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.42	0.17	ปานกลาง	3.42	0.15	ปานกลาง	3.38	0.79	ปานกลาง	3.41	0.16	ปานกลาง
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.45	0.20	ปานกลาง	3.45	0.20	ปานกลาง	3.41	0.10	ปานกลาง	3.44	0.19	ปานกลาง
รวม	3.48	0.16	ปานกลาง	3.48	0.16	ปานกลาง	3.44	0.06	ปานกลาง	3.47	0.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐบุรุษ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

ระดับการศึกษามัธยมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.47$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.23$ )

ระดับการศึกษามัธยมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.46$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.23$ )

ระดับการศึกษานุปริญญา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.41$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.21$ )

ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.24$ )

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	อาชีพ											
	ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			รับจ้าง/ บริษัทเอกชน			เกษตรกร		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.44	0.19	ปานกลาง	3.43	0.15	ปานกลาง	3.47	0.23	ปานกลาง	3.45	0.22	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.44	0.19	ปานกลาง	3.43	0.15	ปานกลาง	3.50	0.25	ปานกลาง	3.46	0.19	ปานกลาง
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย	3.81	0.16	มาก	3.82	0.12	มาก	3.82	0.16	มาก	3.83	0.14	มาก
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว	3.22	0.16	ปานกลาง	3.23	0.16	ปานกลาง	3.27	0.20	ปานกลาง	3.26	0.21	ปานกลาง
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.40	0.14	ปานกลาง	3.41	0.13	ปานกลาง	3.43	0.16	ปานกลาง	3.42	0.16	ปานกลาง
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.44	0.19	ปานกลาง	3.43	0.15	ปานกลาง	3.47	0.24	ปานกลาง	3.44	0.18	ปานกลาง
รวม	3.46	0.15	ปานกลาง	3.46	0.13	ปานกลาง	3.49	0.17	ปานกลาง	3.48	0.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

อาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.22$ )

อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.43$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.23$ )

อาชีพรับจ้าง/ บริษัทเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.50$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.27$ )

อาชีพเกษตรกร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.46$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.26$ )

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	รายได้ต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			15,001 บาทขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	-	-	-	3.44	0.19	ปานกลาง	3.46	0.23	ปานกลาง	3.44	0.19	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	-	-	-	3.46	0.22	ปานกลาง	3.46	0.22	ปานกลาง	3.44	0.19	ปานกลาง
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย	-	-	-	3.81	0.15	มาก	3.84	0.13	มาก	3.82	0.16	มาก
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	-	-	-	3.24	0.16	ปานกลาง	3.26	0.22	ปานกลาง	3.24	0.16	ปานกลาง
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	3.41	0.15	ปานกลาง	3.42	0.16	ปานกลาง	3.41	0.15	ปานกลาง
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-	-	3.44	0.19	ปานกลาง	3.46	0.22	ปานกลาง	3.44	0.19	ปานกลาง
รวม	-	-	-	3.47	0.16	ปานกลาง	3.48	0.17	ปานกลาง	3.47	0.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.24$ )

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.84$ ) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.26$ )

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.24$ )

### 3. เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แสดงด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (Independent samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ดังตารางที่ 4-14-4-18



ตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	เพศ				t
	หญิง		ชาย		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.43	0.17	3.46	0.23	1.19
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.45	0.20	3.47	0.20	0.65
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.81	0.13	3.83	0.16	0.96
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.23	0.16	3.26	0.21	1.47
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.41	0.14	3.43	0.16	1.25
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.43	0.16	3.45	0.22	1.09
รวม	3.46	0.14	3.48	0.17	1.27

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.48$ ) และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4-15 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ				
ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	0.78
ภายในกลุ่ม	397	17.45	0.04	
รวม	399	17.51		
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.05	1.18
ภายในกลุ่ม	397	16.76	0.04	
รวม	399	16.86		
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.77
ภายในกลุ่ม	397	9.05	0.02	
รวม	399	9.09		
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.05	1.44
ภายในกลุ่ม	397	14.63	0.04	
รวม	399	14.74		
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.23
ภายในกลุ่ม	397	9.64	0.02	
รวม	399	9.65		

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ				
ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.03	0.65
ภายในกลุ่ม	397	15.87	0.40	
รวม	399	15.92		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4-16 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ				
ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.05	0.2	0.35
ภายในกลุ่ม	396	17.47	0.4	
รวม	399	17.52		
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.11	0.04	0.83
ภายในกลุ่ม	396	16.75	0.04	
รวม	399	16.86		
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.01	0.00	0.08
ภายในกลุ่ม	396	9.08	0.02	
รวม	399	9.09		
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.06	0.02	0.58
ภายในกลุ่ม	396	14.68	0.04	
รวม	399	14.74		
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.07	0.02	0.93
ภายในกลุ่ม	396	9.58	0.02	
รวม	399	9.65		

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ				
ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.03	0.01	0.27
ภายในกลุ่ม	396	15.89	0.04	
รวม	399	15.92		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4-17 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ				
ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.10	0.04	0.79
ภายในกลุ่ม	396	17.41	0.04	
รวม	399	17.51		
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.24	0.08	1.93*
ภายในกลุ่ม	396	16.61	0.04	
รวม	399	16.85		
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.03	0.01	0.48
ภายในกลุ่ม	396	9.06	0.02	
รวม	399	9.09		
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.12	0.04	1.12
ภายในกลุ่ม	396	14.61	0.04	
รวม	399	14.74		
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.06	0.02	0.79
ภายในกลุ่ม	396	9.59	0.02	
รวม	399	9.65		

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ				
ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น				
ระหว่างกลุ่ม	3	0.09	0.03	0.73
ภายในกลุ่ม	396	15.83	0.04	
รวม	399	15.92		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
<b>1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.80
ภายในกลุ่ม	397	17.50	0.04	
รวม	399	17.52		
<b>2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b>				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.23
ภายในกลุ่ม	397	16.84	0.42	
รวม	399	16.86		
<b>3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย</b>				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	1.25
ภายในกลุ่ม	397	9.03	0.02	
รวม	399	9.09		
<b>4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว</b>				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.57
ภายในกลุ่ม	397	14.70	0.03	
รวม	399	14.74		
<b>5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b>				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.24
ภายในกลุ่ม	397	9.64	0.02	
รวม	399	9.65		



ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองสังข์	df	SS	MS	F
6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.30
ภายในกลุ่ม	397	15.90	0.04	
รวม	399	15.92		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยขอแนะนำตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีการดำเนินงานการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ
  - 6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้
  - 6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการ ให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มี ภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัด สระแก้ว จำนวน 6,942 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มิมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตร ของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการ บริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอ อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 6 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งประเด็นสอบถาม การบริการสาธารณะในแต่ละด้านจะสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการที่ดีทั้ง 10 ประการ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา นำมาใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย

3.2 ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใหญ่บ้านในตำบลหนองสังข์ จำนวน 8 หมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้านทำการนัด วัน เวลา และสถานที่ ในการแจกแบบสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้แล้ว

3.3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 400 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (Independent samples t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 อายุส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2

2. ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 3.45$ ) ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.42$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.25$ )

3. เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว

จากการศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่วนด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง

แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว พอใจกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว ในด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีมาตรการป้องกันที่เข้มงวด การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนในหมู่บ้าน และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการประสานทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ การเตรียมความพร้อมด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การวางแผน การฝึกซ้อม การอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดกฎระเบียบ การอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนที่รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ได้กำหนดเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะไว้อย่างชัดเจน ภายใต้มาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ตามแนวทางการประเมินการให้บริการสาธารณะที่สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

และสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ได้ให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องที่เข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์การพัฒนา และการติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจระบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีความต่อเนื่อง รวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคม สภาพดินฟ้าอากาศที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริการสาธารณะ สอดคล้องกับ ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2552) กล่าวว่าไว้ว่า หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ มีเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกันในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่าไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม และความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญนภา วงศ์ไพศาลศิริกุล (2557) ทำการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของเทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลชุมเห็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ข้อ 1 มีระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพ และข้อ 2 มีการจัดสรรงบประมาณซ่อมแซม บำรุงรักษา และพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ คำนวนเวลาไพบุลย์กิจเจริญ (2555) ทำการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญ ประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ข้อ 6 มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่ได้มาตรฐาน และข้อ 9 มีการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ คำนวม เลาไพบุลย์กิจเจริญ (2555) ทำการศึกษาประสิทธิผลในการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า บริการสาธารณะทางด้านงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก บริการสาธารณะทางด้าน การศึกษาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย จาก การศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ทำการศึกษาการบริหารจัดการ กิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การบริหาร จัดการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการจัดระเบียบ ชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว จาก การศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการวางแผนส่งเสริมการ ลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ทำการศึกษาการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การบริหารจัดการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา



เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ข้อ 21 มีการทำโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย/ การคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ และข้อ 24 มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรเสริฐสมใจ (2550) ทำการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ทำการศึกษาการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิณี เจริญเครือ (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

3.1 เพศ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน แสดงว่าเพศไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อางคณา รัชวัตร (2558) ทำการศึกษาการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสชสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน แสดงว่าอายุไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษา จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสชสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อางคณา รัชวัตร (2558) ทำการศึกษาการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 อาชีพ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสชสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันแสดงว่าอาชีพไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อางคณา รัชวัตร (2558) ทำการศึกษาการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.5 รายได้ต่อเดือน จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน แสดงว่ารายได้ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเดชนันท์ สิทธิธาภิภู (ผกา) (2554) ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ แสงแก้ว (2550) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ขี อำเภอตะโพก จังหวัดพัทลุง พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ควรส่งเสริมด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรเข้ารับการอบรมเพิ่มความรู้ด้านการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้ความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และเพื่อนำความรู้มาใช้ในการบริการ

ประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การจัดกิจกรรม โครงการส่งเสริมตลาดสินค้าเกษตร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเชิงพาณิชย์ การเชิญวิทยากรอบรมให้ความรู้กับชาวบ้าน ในการผลิตสินค้าที่สะอาด และได้มาตรฐาน การแปรรูปผลิตภัณฑ์ที่มีในท้องถิ่นให้เกิดมูลค่า และการบริหารจัดการตลาด เป็นต้น ทั้งนี้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ต้องกำกับการบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ควรให้นำหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีมาบูรณาการเข้ากับบริบททั่วไปขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองสังข์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรในการให้บริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล

3. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่และบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล หนองสังข์ ฝึกอบรมความรู้ความสามารถ ฝึกความมีระเบียบวินัยและความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุก ๆ ด้าน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และควรมีบทลงโทษแก่ผู้บกพร่องต่อหน้าที่ และให้รางวัลแก่ผู้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่

5. การบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะควรใช้ ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ให้ใช้ได้คืออยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและประหยัดงบประมาณในการทำงาน ควร ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรในท้องถิ่น

6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะ ควรปรับลดขั้นตอนการทำงาน และเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้รับบริการ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะ ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ที่มีปัจจัยในการให้บริการ สาธารณะด้านต่าง ๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

3. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้รับบริการอย่าง สม่าเสมอ เพื่อให้ทราบปัญหา และแนวทางปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวคิดใหม่ ๆ หรือเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการ สำหรับนำมาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีต่อไป

5. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะตามแผนงาน หรือ โครงการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนงาน หรือ โครงการ และสนองตอบความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การบริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

## บรรณานุกรม

- การ์ณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. งานนิพนธ์การศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ พรพรหมวินิจ. (2553). ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการ ที่ดี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2(3), 98.
- โกวิท พวงงาม. (2553). รายงานการวิจัย การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่นและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้นแบบการบริหารจัดการภารกิจ ที่ถ่ายโอน). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี.
- โกวิท พวงงาม. (2557). การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี. วารสารการเมืองการปกครอง กิจการสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 4(2), 38-41.
- ขวัญภา วงศ์ไพศาลศิริกุล. (2557). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะและ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัด บุรีรัมย์. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 9(1), 70.
- คำณวน เล่าไพบุลย์กิจเจริญ. (2555). ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง (พนัสนิคม), คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. (2552). ทศวรรษ ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2555). *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พระมหาเดชินท์ สิทธิธาภิภู (ผกา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2553). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิณี อุตสำห์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสบสาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: แก่นจันทร์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *กฎหมายการปกครอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์. (2548). *การบริหารท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). *การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี*. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 17, 151.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550*. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พลัสเคชั่นส์.
- วชิระวัชร งามละม่อม. (2557). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล*. กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.
- วัชระ เสริฐสมใจ. (2550). *ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุจิรัตน์ แสงแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะเทศบาลตำบลแม่ขรี อำเภอตะโหมค จังหวัดพัทลุง*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2552). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิตร พึ่งหรรษพร. (2552). *การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบในการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553). *วิธีวิทยาการประเมิน: ศาสตร์แห่งคุณค่า* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2553). *คู่มือการประเมินการจัดมาตรฐานบริการสาธารณะโดยตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance rating)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์. (2559). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ พ.ศ. 2557-2561*. สระแก้ว : กองนโยบายและแผนสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์.
- สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2555). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2554). *ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุธินี เจริญเครือ. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 307.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). *การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี*. *วารสารธรรมศาสตร์*, 33(3), 1.



- างคณา รัชวัตร. (2558). การดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ  
โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัย  
นครราชสีมา.
- อำนาจ บุญรัตน์ ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครอง  
ท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง การบริหารการจัดการ-การบริหารทรัพยากร  
มนุษย์-นโยบาย วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 6(1), 29-32.
- Hall, M. J. (2002). Aligning the organization to increase performance results. *The Public  
Manager*, 31(2), 7-10.
- Richard, L. D. (2001). *Organization theory and design*. Ohio: South-Western College.
- Robbins, S. P. (1990). *Organization theory: Structure design and application*. Englewood Cliffs,  
New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดร.กิติศักดิ์ พรพรหมวินิจ  
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลป่าไร่  
อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. ดร.ชิตพล ชัยมะดัน  
วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาสระแก้ว  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ดร.สุรศักดิ์ คนมัน  
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา

**ภาคผนวก ข**

การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น  
เครื่องมือในการวิจัย (วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

...../...../.....



แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ

จังหวัดสระแก้ว

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวประทุมมาวดี ถาวรบุญ

รหัสประจำตัว

56710236

นิติตหลักสูตร

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-~~mba~~/Y-~~mba~~ รุ่น 28)

หมายเลขโทรศัพท์

085-2850-347

Email

prstummawadee@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.นุจรี ภาคาศักดิ์

## ข้อมูลเบื้องต้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประสิทธิผล** หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

**ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี** หมายถึง กิจกรรมหรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์กับประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ

**การให้บริการสาธารณะ** หมายถึง การปฏิบัติงานโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในระบบสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า ประปา ที่มีประสิทธิภาพ การจัดสรรงบประมาณซ่อมแซม บำรุงรักษา และพัฒนาระบบสาธารณสุขปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การขุดลอกสระ คูคลอง และแหล่งน้ำธรรมชาติ การจัดสร้างถังประปาหมู่บ้าน และการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารศาลาอเนกประสงค์หมู่บ้าน

2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้มาตรฐาน การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสังคม ผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขเคลื่อนที่ การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย/ สวนสุขภาพตำบล/ การจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ออกกำลังกาย

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในด้านอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฝ่ายพลเรือน การจัดกิจกรรมฝึกซ้อมตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามที่กฎหมายกำหนด การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันปัญหายาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ

4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการอบรมให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ด้านการดำเนินงานธุรกิจชุมชน/ วิสาหกิจชุมชน การส่งเสริม/ จัดตลาดกลางสินค้าเกษตรในชุมชน การจัดทำสื่อโฆษณาสินค้า/ ผลิตภัณฑ์ในชุมชน การวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว/ ปรับปรุงภูมิทัศน์/ จัดทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และการจัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการจัดทำโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย/ การคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ การรณรงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำประชาคมหมู่บ้าน/ ตำบล เพื่อออกกฎระเบียบในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ การจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรปลอดภัย



6. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา การจัดทำโครงการบรรพชาอุปสมบทพระภิกษุสามเณรภาคฤดูร้อน การจัดทำโครงการชุมชนต้านภัยยาเสพติด และการจัดทำโครงการส่งเสริมให้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น

การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารงาน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัฐประเทส จังหวัดสระแก้ว 10 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับกระบวนการตรากฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะอย่างมีความถูกต้อง ซื่อตรงในการนำเสนอและอนุมัติโครงการต่าง ๆ ผู้บริหารและพนักงานมีความประพฤติและการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและร่วมจัดทำแผนพัฒนา ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ตลอดจนมีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปปฏิบัติ

4. หลักสำนึกรับผิดชอบ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยผู้บริหารและพนักงานมีความรับผิดชอบอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ แก้ไขปัญหารวดเร็ว ถูกต้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชน และแจ้งผลการแก้ไขปัญหามาให้แก่ประชาชนทราบ

5. หลักความโปร่งใส หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะ โดยกระบวนการเปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถชี้แจงผลการดำเนินงานได้เมื่อประชาชนเกิดข้อสงสัย โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะโดยผู้บริหารมีสถานะผู้นำ มีนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน

7. หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะ โดยการนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคคลภายนอกมาบูรณาการเข้าในการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด เจ้าหน้าที่สามารถไปทำงานภายนอกหน่วยงานได้ การจัดทำยุทธศาสตร์ในการทำงาน การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนา และประเมินผลในการพัฒนาเป็นระยะ พร้อมทั้งนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

8. หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะ โดยการสัมมนาฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก แล้วนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน การประมวลผลการเรียนรู้จากข้อมูลสู่องค์ความรู้ การทำงานเป็นทีมและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน

9. หลักการบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะ โดยปฏิบัติ ตามกลยุทธ์แผนการดำเนินงาน มีการประเมินผลงาน และรายงานผลการประเมิน

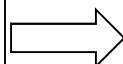
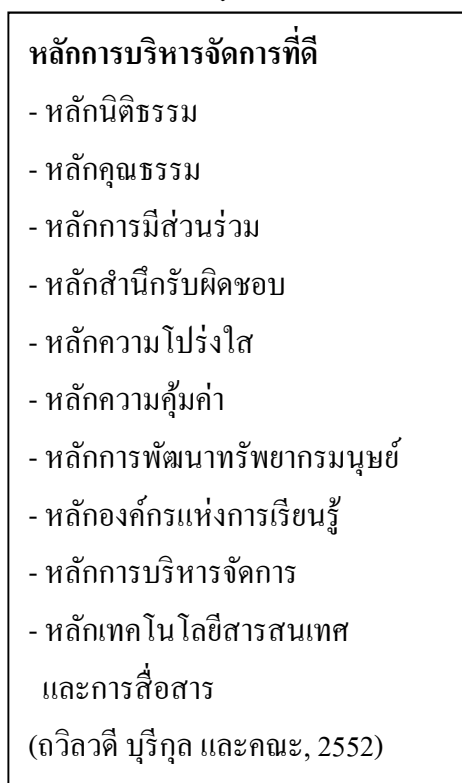
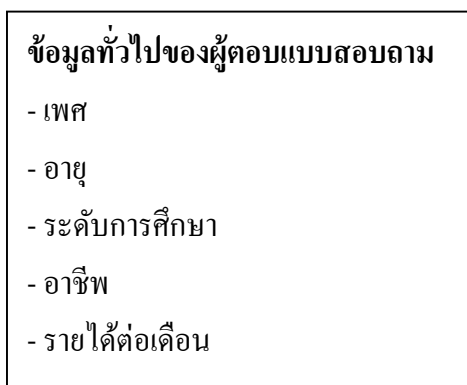
10. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การบริหารจัดการให้บริการ สาธารณะ โดยการพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง ในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และการจัดเก็บข้อมูล

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว** หมายถึง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและ วัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน เขตองค์การ บริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองสังข์ หมู่ 1 บ้านหนองสังข์ หมู่ 2 บ้านเหล่าคลองกลาง หมู่ 3 บ้านเหล่า คลองกลาง หมู่ 4 บ้านเหล่าอ้อย หมู่ 5 บ้านเหล่าอ้อย หมู่ 6 บ้านโนนสวรรค์ บ้านทุ่งสว่าง

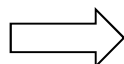
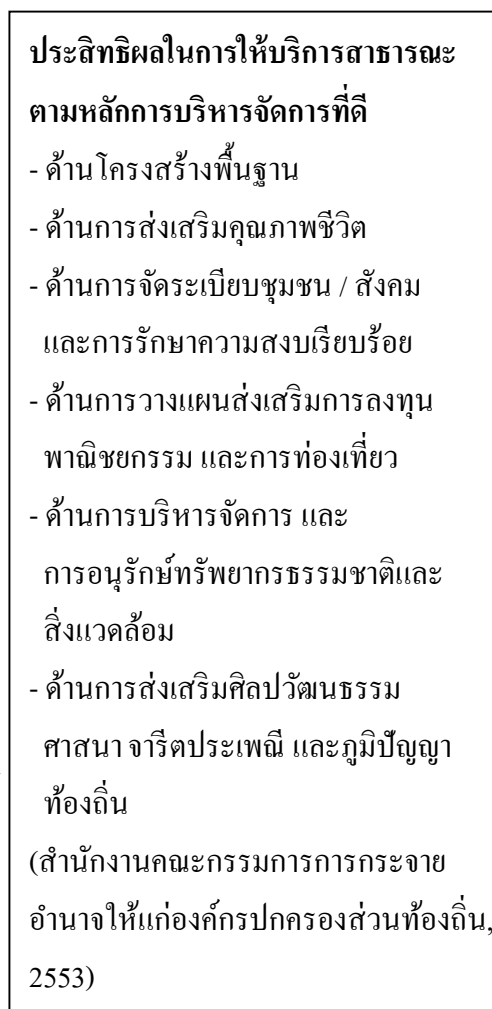
#### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบ แนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ



## ตัวแปรตาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. เพศ <input type="checkbox"/> หญิง <input type="checkbox"/> ชาย				
2. อายุ <input type="checkbox"/> 20-30 ปี <input type="checkbox"/> 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 41-50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป				
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาปลาย <input type="checkbox"/> อนุปริญญา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี				
4. อาชีพ <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> รับจ้าง/ บริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> เกษตรกร				
5. รายได้ต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001 บาทขึ้นไป				













ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม สัมประสิทธิ์แอลฟา

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	30

ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

### คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ข้อมูลที่ได้ จะแปลผลการวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลท่านเป็นความลับ และ  
ใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน แต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหาร  
จัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความเมตตาอนุเคราะห์จากท่านในการตอบ  
แบบสอบถามเป็นอย่างดี

จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวประทุมมาวดี ถาวรบุญ

นิติศตปริญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

มัธยมต้น

มัธยมปลาย

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

4. อาชีพ

ธุรกิจส่วนตัว

รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

รับจ้าง/ บริษัทเอกชน

เกษตรกร

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,001-10,000 บาท

10,001-15,000 บาท

15,001 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติในแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด  
 4 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก  
 3 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย  
 1 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลัก การบริหารจัดการที่ดี	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1. มีระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ที่มี ประสิทธิภาพ					
2. มีการจัดสรรงบประมาณซ่อมแซม บำรุงรักษา และพัฒนา ระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา					
3. มีการขุดลอกสระ คูคลอง และแหล่งน้ำธรรมชาติ					
4. มีการจัดสร้างถังประปาหมู่บ้าน					
5. มีการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารศาลาอเนกประสงค์หมู่บ้าน					
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
6. มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้มาตรฐาน					
7. มีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสังคม ผู้พิการ/ ผู้สูงอายุ					
8. มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง					
9. มีการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขเคลื่อนที่					
10. มีการจัดกิจกรรมออกกำลังกาย/ สวนสุขภาพตำบล/ การจัดการ และบำรุงรักษาอุปกรณ์ออกกำลังกาย					

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลัก การบริหารจัดการที่ดี	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย					
11. มีอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฝ่ายพลเรือน					
12. มีการจัดกิจกรรมฝึกซ้อมตามแผนการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยตามที่กฎหมายกำหนด					
13. มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ					
14. มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาอาเสพติด ในเยาวชนและประชาชนทั่วไป					
15. มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่ รับผิดชอบ					
ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว					
16. มีการอบรมให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ด้านการดำเนินงาน ธุรกิจชุมชน/ วิสาหกิจชุมชน					
17. มีการส่งเสริม/ จัดตลาดกลางสินค้าเกษตรในชุมชน					
18. มีการจัดทำสื่อโฆษณาสินค้า/ ผลิตภัณฑ์ในชุมชน					
19. มีการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว/ ปรับปรุงภูมิทัศน์/ จัดทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่					
20. มีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม ในการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว					
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
21. มีการทำโครงการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย/ การคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์					
22. มีการรณรงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเกิดความ ตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
23. มีการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน/ ตำบล เพื่อออกกฎระเบียบ ในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่					
24. มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว					
25. มีการส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรปลอดสารพิษ					



ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลัก การบริหารจัดการที่ดี	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
26. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น และประเพณี วันสำคัญทางพระพุทธศาสนา					
27. มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมประเพณี ท้องถิ่น และประเพณีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา					
28. มีการจัดทำโครงการบรรพชาอุปสมบทพระภิกษุสามเณร ภาคฤดูร้อน					
29. มีการจัดทำโครงการชุมชนต้านภัยยาเสพติด					
30. มีการจัดทำโครงการส่งเสริมให้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น					

ภาคผนวก จ  
อักขรวิสุทธิ

27/4/2559

อักษรวิสุทธิ์

**Plagiarism Checking Report**

Created on Apr 27, 2016 at 19:53 PM

**Submission Information**

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
217183	Apr 27, 2016 at 19:53 PM	56710321@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์.docx	Completed	2.10 %

**Match Overview**

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี	ณรุณ ชัยชนะ	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.60 %
2	ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	พิณญาดา อ่ำภักย์ฤทธิ์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	0.43 %
3	ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี	คำนวณ เล่าไพบุลย์กิจเจริญ	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.43 %
4	ความคิดเห็นของประชาชนต่อความโปร่งใสของกระบวนการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	พรรณีภา จารุณาคร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	0.24 %
5	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	สุภัคจิรา ศรีจันทร์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.23 %
6	ความคิดเห็นของประชาชนต่องานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม	วีณัส ไทยอ่อน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.17 %