



ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคเหนือตอนบน

Public Services Administration Effectiveness of Local Administration Organizations in Thailand Northern Region

นายสันติ ศรียา¹

นาวัน พรหมใจสา² ประยูร อิมิวัตร์³ จันจิรา วิชัย⁴

¹ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ที่ปรึกษาหลัก สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

³อาจารย์ ดร. ที่ปรึกษาร่วม สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

⁴อาจารย์ ดร. ที่ปรึกษาร่วม สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน ศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน วิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของกระบวนการในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน และกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ นายกเทศมนตรีจำนวน 186 คน เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 321 ราย และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test สำหรับตัวแปรเพศ และสถิติ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรสภาพ จังหวัด อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า สภาพ และปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน



การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ส่วนด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน สรุปได้ว่า บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้ส่วนตัว ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมด้านจุดแข็ง คือ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน จุดอ่อน คือ หน่วยงานขาดความพร้อมทางด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์บางประการ สำหรับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โอกาส คือ หน่วยงานสามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน และอุปสรรค คือ การปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่สามารถทำได้อย่างครบถ้วน ด้วยติดขัดกับระเบียบบางประการที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะ

การกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน โดยต้องสนับสนุนการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรการจัดฝึกอบรมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง กำหนดสัดส่วนของโครงการต่างๆ ในการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้มีสัดส่วนของโครงการที่มาจากประชาชนร่วมอยู่ด้วย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The aims of this study were to investigate state, problems, and effectiveness, to analyze circumstance of the administration, and to formulate guidelines empowering public services provision by local



administration organizations in Thailand northern region. The samples were 186 municipality mayors, 321 local administration organization officials, and 400 civilians utilizing public services. Research instruments were questionnaire, interview, and focus group discussion. The data analysis was employed percentage, mean, standard deviation, t-test for gender variables, and one-way ANOVA for other variables including status, province, age, education, career, and monthly income. The set statistical significance was .05. The results were shown as follows:

State and problems in utilizing public services provided by local administration organizations in northern region of Thailand were observed that the aspects holding the highest problem level were arts and culture, ritual, tradition, and indigenous knowledge. The aspects holding the high problem level were basic infrastructure in regard to community; social order management and peace keeping measure; planning, investment, commercial and tourism promotion; and environment and natural resources management and preservation.

Effectiveness in public services provision by local administration organizations in northern region of Thailand was also reported that public services were rated at the high level in all aspects. The hypothesis testing results revealed that the samples with different personal factors including status, education, and monthly income were significantly different effectiveness on public services provided by local administration organizations at the .05 confidence level. However, there was no significant difference on other factors.

Circumstance analysis results indicated that strengths was people's participation in closely working environment between local administration organizations and people; weaknesses was lack of budget in public services provision; opportunity was local administration organizations allowing people's participation in public services provision in all stages; threats was some government regulations hindering comprehensive administration.



The guidelines empowering the effectiveness of public services provision of local administration organizations in Thailand northern region were proposed by formulation of vision, goals, and strategies in local development; strengthening of curriculum development in the form of training; engagement of people's participation in formulating strategic plan of local administration organization; and balance proportion of projects on public services provided by local administration organizations with proportion emphasis on projects initiated by the public.

Keywords : Effectiveness of Public Services Administration,
Local Administration Organizations

บทนำ

แนวคิดการกระจายอำนาจในการบริหารการปกครองสู่ท้องถิ่นดังกล่าว จนมีพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีความคาดหวังให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการกระจายอำนาจการพัฒนา และการปกครองแก่ประชาชน เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยเฉพาะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปีพุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมาก กล่าวคือ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรูปแบบโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรที่เหมาะสมยิ่งขึ้น มีอำนาจหน้าที่ และความชอบธรรมในการใช้อำนาจบริหารงานมากขึ้น มีระบบการบริหารงานบุคคลที่ดีขึ้น มีความเป็นอิสระในการบริหาร และกำหนดนโยบายการพัฒนาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วม และมีอำนาจในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น (โกวิทย์ พวงทอง, 2549)

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจในการกำหนดภารกิจ และอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของ



ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองไว้อย่างชัดเจน โดยแบ่งภารกิจ และอำนาจหน้าที่ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะ และภารกิจอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถสรุปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้อง และสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคเหนือตอนบน ก็เช่นเดียวกันที่สภาพสังคม เศรษฐกิจ และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากกล่าวคือ ในอดีตพื้นที่แห่งนี้เป็นเพียงพื้นที่ทำการเกษตรกรรม ประชาชนโดยทั่วไปในพื้นที่มีอาชีพเกษตรกร รับราชการ และรับจ้างทั่วไปเท่านั้น แต่ในปัจจุบันมีการขยายตัวของความเจริญเติบโตในเขตตัวเมือง ประกอบกับการขยายตัวการเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจ และการเกิดขึ้นของโรงงานขนาดต่าง ๆ เป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่องส่งผลให้พื้นที่แห่งนี้ส่วนหนึ่งอาจจะกลายเป็นพื้นที่เขตอุตสาหกรรมแทนที่พื้นที่เกษตรกรรม ทำให้ประชาชนในพื้นที่บางส่วนหันมาประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมมากขึ้น เมื่อสังคมเกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็วสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ก็เปลี่ยนแปลงไป เช่น ถนนชำรุดเสียหายเป็นบางช่วง ปัญหาการจราจร ปริมาณขยะ ปริมาณน้ำเสีย เป็นต้น ทำให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องได้รับปัญหาทางด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

จากที่กล่าวมานั้น จึงเป็นที่น่าสนใจวิจัยว่า จากสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเศรษฐกิจของพื้นที่ในภาคเหนือตอนบน ดังกล่าวข้างต้น จึงมีความสนใจในการศึกษา



ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน
ว่ามีสภาพปัญหา ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมากน้อยเพียงไร และต้องการ
ทราบว่าจะมีกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท
้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบนได้อย่างไรเพื่อจะต้องเตรียมความพร้อมในการรองรับการเป็น
ประชาคมอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาของการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน
2. ศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต
ภาคเหนือตอนบน
3. เพื่อวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของกระบวนการในการบริการสาธารณะองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน
4. เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบนที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคเหนือตอนบน
จำนวน 351 คน เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคเหนือตอนบน
จำนวน 13,939 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะในพื้นที่องค์การปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 2,711,171 คน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ นายกเทศมนตรี จำนวน 186 คน เจ้าหน้าที่ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 321 ราย และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 ราย
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1. แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด
ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ จังหวัด เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน

ตอนที่ 4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรี โดยมีประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ ดังนี้

3. การจัดสนทนากลุ่ม สำหรับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำ SWOT โดยได้นำเสนอผลการค้นพบจากการใช้แบบสอบถามต่อกลุ่มสนทนา แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยภายในและภายนอกในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และและกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ ล่วงหน้าและลงพื้นที่เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ด้วยตนเอง รวมถึงการมอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งได้ขออนุญาตผู้บริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ที่เก็บข้อมูล วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test สำหรับตัวแปรเพศ และสถิติ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรสถานภาพ จังหวัด อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน สรุปได้ว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก พบว่า การขยายเขตให้บริการ น้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การก่อสร้างถนนหนทาง และสะพาน และการขยาย



เขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก พบว่า การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก พบว่า การควบคุมสุลักษณะและอนาถาในร้านจำหน่ายอาหารโรงมหรสพและอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การจัดระเบียบในชุมชน และที่สาธารณะ และการดำเนินการให้ความรู้ และการป้องกันยาเสพติด ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก พบว่า ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ความเหมาะสมของการจัดสำนักงานสถานที่ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและการส่งเสริมการค้าการลงทุนทางด้านพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก พบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานและความเหมาะสมและความสะอาดของห้องสุขาสาธารณะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาการจัดการสภาพภูมิทัศน์ความสวยงามของเมือง และความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า การส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาการส่งเสริมสนับสนุนการศาสนาแก่วัดทุกแห่งในเขตเทศบาล และการจัดกิจกรรมให้เด็กเข้าค่ายคุณธรรมด้านยาเสพติด ส่วนปัญหาในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน สรุปได้ว่า ทุกด้านมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบนที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ สถานภาพระดับการศึกษาและรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของกระบวนการในการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน สรุปได้ว่า



ด้านจุดแข็ง พบว่า

1. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการบริการสาธารณะ
2. การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน
3. การแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณะได้อย่างแท้จริง
4. การติดตามและประเมินผลโครงการบริการสาธารณะ

ด้านจุดอ่อน พบว่า

1. หน่วยงานขาดความพร้อมทางด้านงบประมาณในการดำเนินการ
2. ขาดความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์บางประการ สำหรับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

ด้านโอกาส พบว่า

1. หน่วยงานสามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน
2. การสนับสนุนของรัฐบูรณาการในการนำวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

ด้านอุปสรรค พบว่า

1. การปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่สามารถทำได้อย่างครบถ้วน ด้วยติดขัดกับระเบียบบางประการที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะ
2. งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการสาธารณะกับประชาชนอย่างทั่วถึง

การกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน สรุปได้ว่า

1. สนับสนุนการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นปัจจัยความสำเร็จประการแรกของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรในการจัดฝึกอบรม ไม่ควรเน้นเพียงแต่เฉพาะประเด็นเรื่องระเบียบปฏิบัติทางราชการอย่างที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการอยู่เท่านั้น



3. สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ต้องเกิดจากทุกภาคส่วนในท้องถิ่น
4. กำหนดสัดส่วนของโครงการต่างๆ ในการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้มีส่วนของโครงการที่มาจากประชาชนร่วมอยู่ด้วย
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ
6. ส่งเสริมให้มีการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ด้านบริการสาธารณะต่างๆ ในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีการประเมินผลทุกๆ 1 ปี - 2 ปี
7. จัดให้มีการชำระระเบียบปฏิบัติทางราชการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อลดขั้นตอนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชั้นลง
8. จัดให้มีองค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ เช่น สภาที่ปรึกษาประชาชนในท้องถิ่น เวทีรับฟังความคิดเห็น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น เพื่อให้้องค์กรเหล่านั้นเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. ส่งเสริมการศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นที่มีการบริหารจัดการการบริการสาธารณะที่ดี มีโครงการที่ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรตน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพในเรื่องการจัดเก็บขยะดำเนินการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่และความถี่ในการจัดเก็บทำให้พื้นที่สะอาดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาการเข้าถึงและความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานของประชาชน และถนน ทางเดิน ที่สาธารณะได้รับการดูแล รักษาความสะอาดเป็นอย่างดี และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก พบว่าการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา ทำให้สามารถรักษาสืบสานไว้ได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การส่งเสริมจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมประจำปี ทำให้สามารถส่งเสริมให้ประชาชนได้ให้ความสำคัญของกิจกรรม และการสนับสนุนให้มี



การจัดการความรู้เพื่ออนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับ โกวิท พวงงาม (2542:6) ที่กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชนความต้องการ และปัญหาย่อมแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ก็ต้องเป็นผู้ซึ่งรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น และการปกครองท้องถิ่น เป็นแปลงสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศไทยในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมต้องเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับการเลือกตั้งสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังเป็นการฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย และสอดคล้องกับ กวี วงศ์พุ่ม (2539: 117-119) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะที่สำคัญนั้นจะต้องให้ประชาชนมีความเป็นตัวของตัวเอง มีอำนาจในการตัดสินใจต่าง ๆ ตามสภาพสังคมและวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์และใช้ภูมิปัญญาของตนให้อยู่ตามบริบทที่ควรเป็น และส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นด้วยความอดทนพยายาม ความอดทนของแต่ละบุคคลที่จะพยายาม พินฝ่าอุปสรรคนานาประการ และสอดคล้องกับการวิจัยของพนินท์ เครือไทยและชิชญาส์ ข่างเรียน (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการของอปท. โดยใช้วิธีการวัดประสิทธิภาพรูปแบบ Data Envelopment Analysis (DEA) ซึ่งประสิทธิภาพที่เกิดจากการเปรียบเทียบต้นทุนในการให้บริการการเทียบกับผลได้จากการกิจหลักที่อปท. รับผิดชอบจากการจัดบริการสาธารณะของอปท. ทั้ง 7 หมวด ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน ด้านการสาธารณสุขด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย

1.1.1 การดำเนินงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดให้มีกลยุทธ์และนโยบายการจัดทำบริการสาธารณะให้ชัดเจนและดำเนินการปฏิบัติให้ได้ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเน้นการจัดทำบริการสาธารณะตามภารกิจการถ่ายโอนตามนโยบายการกระจายอำนาจ เพื่อให้พนักงานเทศบาลได้มีทักษะในการปฏิบัติงานในหลาย มิติ อาทิ นโยบายการบังคับใช้กฎหมาย การกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มากขึ้น

1.1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเพิ่มความรู้ทาง ด้านเทคนิควิธีการใช้โปรแกรมในกระบวนการ วิเคราะห์นโยบายและแผนการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมการจัดเก็บภาษีแผนที่ภาษี ระบบบัญชี สำเร็จในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและมีความโดดเด่นมีความน่าเชื่อถือในดวงการจัดทำบริการสาธารณะในหน่วยงานท้องถิ่นอื่นๆ

1.1.4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดการควบคุมการทำงานด้วยการวัดและประเมินผลในการดำเนินงานการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ควรเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการและพัฒนาการบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

1.2 ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ

1.2.1 ในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี บุคลากรที่มีจำนวนเพียงพอและมีคุณภาพ เพื่อดำเนินงานด้านการจัดทำบริการสาธารณะให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีระบบการจัดการที่ครอบคลุมทั้งด้านการกำหนดนโยบาย ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการจัดสรรงบประมาณ การจัดหารายได้เพื่อนำมาพัฒนาทีม งานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.2.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง ข้าราชการประจำ ลูกจ้างควรได้รับการสนับสนุน ทางด้านขวัญกำลังใจอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การดูแลด้านสวัสดิการต่าง ๆ การบรรจุแต่งตั้งจากผู้บริหาร



1.2.4 องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานทางด้านการประชาสัมพันธ์แผนพัฒนาท้องถิ่นและการจัดทำบริการขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น เพื่อให้ข่าวสารได้เผยแพร่แก่ประชาชนให้เกิดการรับรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำ บริการขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะได้รับทราบความต้องการของประชาชนและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดทำบริการให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษา เฉพาะองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบถึงประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะตามภารกิจถ่ายโอนทั้ง 6 ด้านขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบต่อไป

2.3 การวิจัยประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการศึกษาวิจัยในระยะยาว เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประเมินสภาพการจัดทำบริการสาธารณะขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปีและเพื่อเป็นกรณีศึกษาที่จะนำไปให้เกิดประโยชน์ต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กวี วงศ์พุด. (2550). **ภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาวิสัยทัศน์นักบริหาร.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2547). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พนินท์ เครือไทย และชิษณุาสู่ ช่างเรียน. (2554). **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.