

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารประเทศออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งเราเรียกการแบ่งนี้ว่า “การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน” ประกอบด้วย ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ส่วนกลาง ประกอบด้วย รัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายของรัฐ ไปปฏิบัติ คือ กระทรวง ทบวง กรม การบริหารของส่วนกลางเป็นการบริหารแบบรวมอำนาจ (Centralization) คือ เป็นการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ศูนย์กลาง ส่วนภูมิภาค คือ หน่วยงานที่ราชการกลางได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ ตามการแบ่งเขตการปกครองประเทศ (จังหวัด อำเภอ) ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของประชาชนในของแต่ละพื้นที่จะไม่เหมือนกัน ส่วนกลางจึงต้องมีการแต่งตั้งข้าราชการเพื่อไปปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาค เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งในแต่ละจังหวัดจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครองข้าราชการในจังหวัด แต่ละอำเภอก็มีนายอำเภอทำหน้าที่เช่นเดียวกัน ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอจึงเป็นผู้ที่ส่วนกลางแบ่งอำนาจหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบบางส่วนให้ตัดสินใจแทนส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่นคือ การให้ราษฎรมีอำนาจในการปกครองตนเองโดยการตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ดังนั้นโดยหลักการแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ผู้บริหารที่มาจาก การเลือกตั้งก็จะดำเนินการตามนโยบายที่ได้แถลงขณณะรณรงค์หาเสียง ประชาชนจึงเป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารงานส่วนท้องถิ่น การบริหารงานของส่วนท้องถิ่นถือหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง (สนิท จรอนันต์. 2543 ; อ้างถึงใน มงคล วิชยานานนท์. 2549 : 1)

ส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการบริหารราชการที่ให้สิทธิแก่ประชาชนได้มีอำนาจในการปกครองตนเองในเขตพื้นที่การปกครองของตน โดยราษฎรจะเป็นผู้เลือกตัวแทนมาเป็นผู้บริหารและดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะในพื้นที่ของตน เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และทำให้เข้าใจถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และสามารถหาทางแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2550 : 32)

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนี้ จะมีการบริหารงานโดยหน่วยงานซึ่งเรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” โดยโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบนั้น จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาท้องถิ่น ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในท้องถิ่นนั้น ๆ และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในท้องถิ่น เช่น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม กล่าวคือ ประชาชนเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น แล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นเลือกสมาชิกด้วยกันเองให้เป็นผู้บริหารหรือผู้บริหารส่วนท้องถิ่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งมาจากความเห็นชอบของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2550 : 14-15)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งแต่เดิมนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 6 รูปแบบ คือ มีรูปแบบสุขาภิบาล ซึ่งเป็นรูปแบบเก่าแก่ที่สุด ปัจจุบันสุขาภิบาลเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลทุกแห่ง จึงไม่เหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลอีกต่อไป (มงคล วิชยานานนท์. 2549 : 1-2) เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีในประเทศไทย ซึ่งการจัดตั้งเทศบาลเริ่มปรากฏตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 ในรูปแบบธรรมนูญการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2461 โดยใช้กับเมืองจำลอง “ดุสิตธานี” ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายการปกครองท้องถิ่นฉบับแรก โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก ให้มีประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ ประการที่สอง เป็นสถาบันสอนการปกครองระบอบประชาธิปไตย (สนิท จรอนันต์. 2543 ; อ้างถึงใน มงคล วิชยานานนท์. 2549 : 2) เทศบาลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีการจัดตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 การจัดตั้งเทศบาลกระทำโดยพระราชกฤษฎีกา และได้มีการแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท แต่ละประเภทมีเงื่อนไขการจัดตั้ง คือ เทศบาลตำบล ใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวกำหนดโดยพื้นที่ใดจะจัดตั้งเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากร 7,000 คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร เทศบาลเมือง คือ ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชากร 10,000 คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่น ไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร และเทศบาลนคร คือ ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2550 : 31)

เทศบาลตำบล เป็นเทศบาลประเภทหนึ่งในประเภทของเทศบาลทั้งหมด ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลประชาชนและจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามภารกิจและตามอำนาจหน้าที่ ซึ่ง

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจในการกำหนดภารกิจ และอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองไว้อย่างชัดเจน โดยแบ่งภารกิจ และอำนาจหน้าที่ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะ และภารกิจอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สุวรรณ พิณตานนท์. 2546 : 17)

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกระทำ และอาจกระทำได้ รวมทั้งภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการถ่ายโอนกระจายอำนาจมานั้น เรียกว่า เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่ง ประยูร กาญจนกุล ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน (ประยูร กาญจนกุล. 2547 : 34)

การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ จะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

โดยการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 6 ด้านหลัก ๆ ได้ดังนี้ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น. 2544 : 25) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะ

มีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์
บรมานันท์, 2547 : 159) ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง
สอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลัก
ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ
บริหารจัดการและปกครองดูแลตัวเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหา
ต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดีและรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลาง และ
สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปัจจัยด้าน
การวางแผน การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การควบคุม พฤติกรรมผู้นำ การติดต่อสื่อสาร ความ
ขัดแย้งในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และสภาพแวดล้อม เพื่อนำเสนอ
เป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในการกำหนดทิศทาง นโยบาย และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการ
จัดบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม ด้านพฤติกรรมผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความขัดแย้งในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดย ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 6 ด้าน (ศูนย์พัฒนาการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548 : 85) คือ

- 1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 1.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 1.4 ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- 1.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 10 แห่ง รวม 949 คน (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดกาฬสินธุ์. 2556 : 4) แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 คณะผู้บริหาร	จำนวน 45 คน
2.1.2 หัวหน้าส่วนราชการ	จำนวน 49 คน
2.1.3 พนักงานส่วนตำบล/พนักงานเทศบาล	จำนวน 281 คน
2.1.4 พนักงานจ้าง	จำนวน 390 คน
2.1.5 สมาชิกสภาท้องถิ่น	จำนวน 184 คน
รวม	จำนวน 949 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสยจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 10 แห่ง ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 282 คน

3.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภออมลไศย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน อุษณีย์ จิตตะปาโล และคณะ (2542 : 21-22) สมาน รังสิโยภยกุล (2540 : 6) ภิญโญ สาร (2543 : 14) และกุลิก และเออร์วิก (Gulick and Urwick. 1937 : 17) ดังนี้คือ

- 3.1.1 ด้านการวางแผน
- 3.1.2 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน
- 3.1.3 ด้านการสั่งการ
- 3.1.4 ด้านการควบคุม
- 3.1.5 ด้านพฤติกรรมผู้นำ
- 3.1.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 3.1.7 ด้านความขัดแย้งในองค์กร
- 3.1.8 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
- 3.1.9 ด้านการพัฒนานุเคราะห์
- 3.1.10 ด้านสภาพแวดล้อม

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภออมลไศย จังหวัดกาฬสินธุ์ 6 ด้าน (ศูนย์พัฒนาการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548 : 85) ได้แก่

- 3.2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 3.2.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 3.2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 3.2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- 3.2.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.2.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของข้อความเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ เทศบาลตำบลกมลาไสย เทศบาลตำบลหนองเป้น เทศบาลตำบล รัษฎา เทศบาลตำบลคงลิ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย องค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎา องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม องค์การบริหารส่วนตำบล โดกสมบูรณ์ และองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า

2. บุคลากร หมายถึง คณะผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ กมลาไสย จังหวัด กาฬสินธุ์

3. การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้ จัดบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งอาจจะมีค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ซึ่ง ก็แล้วแต่กรณีของนโยบายในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งจากหน้าที่ตามกฎหมายสามารถสังเคราะห์ออกมาได้ เป็น 6 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีหรือบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การสาธารณสุข โภคและการก่อสร้างอื่น ๆ และการสาธารณสุข การ

3.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการศึกษาและ สอนสาธารณะ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการที่อยู่อาศัย การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การสาธารณสุข อนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

3.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน-สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การผังเมือง การรักษาความสะอาดของบ้านเมือง และการควบคุมอาคาร

3.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว หมายถึง ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร จัดให้มีตลาด การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การพาณิชยกรรมและการลงทุน

3.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รักษาความ

สะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดการสิ่งแฉะลื้อมและมลพิษต่างๆ

3.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การจัดการศึกษา การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ กมลาไสย หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ กมลาไสย ได้แก่

4.1 การวางแผน หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งจะต้องคำนึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน แผนเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิชาการและวิจารณ์เหตุการณวินิจัยเหตุการณในอนาคดแล้ว กำหนดวิธีการ โดยถูกต้องอย่างมีเหตุมีผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

4.2 การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งหมายถึง การจัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Put the right man in the right job) ถ้บรวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคณงานและพนักงานด้วย

4.3 การสั่งการ หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human relations) และการจูงใจ (Motivation) เป็นต้น

4.4 การควบคุม หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาคัดข้องในการปฏิบัติงานการร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาในการบริหาร เพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกระดับของงาน

4.5 พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง ความเป็นผู้นำหรือพฤติกรรมของผู้นำเป็นปัจจัย หรือองค์ประกอบที่สำคัญ ที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ กมลาไสยมีผู้นำหรือผู้บริหารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไปหากมองในเชิงพฤติกรรม

4.6 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งในการบริหารงาน เพราะการดำเนินงานหากจะให้เป็นไปอย่างราบรื่น และบรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ผู้บริหารจำเป็นต้องกระจายข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรรวมทั้งระเบียบและคำสั่งต่าง ๆ ให้คนในองค์กรทราบและถือปฏิบัติทั่วกัน

4.7 ความขัดแย้งในองค์กร หมายถึง ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติเกิดจากพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งมีความแตกต่างกัน ความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นเดียวกัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจทำให้บุคลากรเสียขวัญกำลังใจ เกิดความตึงเครียดถ้าหากผู้บริหารไม่รู้วิธีการแก้ไขที่เหมาะสม

4.8 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานยังเกี่ยวกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง

4.9 การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรที่จะพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกมลาไสย ซึ่งเป็นหน่วยงานทางการปกครองท้องถิ่น บุคลากรจำเป็นที่จะต้องได้รับการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.10 สภาพแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการวางแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ และหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต