การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2569

การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2569

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุมัติวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์ แล้ว
เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

_____ ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ) (รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ) (รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

_____ _____
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาคร คัยนันทน์) (รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษกนก ดวงชาทม)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อเรื่อง : การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ผู้วิจัย : นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร
ปีการศึกษา : 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และ (2) เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ และ (3) ศึกษาข้อเสนอแนะการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ และ (3) ข้อเสนอแนะการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรพัฒนาการจัดบริการสาธารณะอย่างบูรณาการ โดยมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและผังเมืองให้มีความเพียงพอ ทันสมัย และเป็นเมืองน่าอยู่ ยกระดับบริการสาธารณสุขเชิงป้องกันและส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร พัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เสริมสร้างการจัดระเบียบชุมชนและความปลอดภัยอย่างมีส่วนร่วม ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การท่องเที่ยว และการลงทุนอย่างยั่งยืนให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และโบราณสถาน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชนในระยะยาว

คำสำคัญ: การจัดบริการสาธารณะ, เทศบาลเมือง, การพัฒนาท้องถิ่น

_____อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : Public Service Provision of Maha Sarakham Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province
Author : Mr. Anusorn Dechburum
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University
Advisor : Assistant Professor Dr. Sanya Kenaphum
Associate Professor Dr. Soawalak Kosolkittiamporn
Year : 2026

ABSTRACT

This study, titled Public Service Delivery of Maha Sarakham City Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province, aimed to (1) examine the level of public service delivery of Maha Sarakham City Municipality, (2) compare public service delivery as perceived by citizens according to personal factors-namely gender, age, educational level, and occupation, And (3) investigate recommendations for improving public service delivery in Maha Sarakham City Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province. This research employed a quantitative research design. The sample consisted of 397 residents living within the jurisdiction of Maha Sarakham City Municipality. Data were collected using a structured questionnaire. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (ANOVA).

The findings revealed that; (1) the overall level of public service delivery of Maha Sarakham City Municipality was rated at a high level, (2) comparisons of public service delivery showed no statistically significant differences in citizens' perceptions based on gender, age, educational level, or occupation, And (3) recommendations for public service delivery emphasized the need for integrated development, including the improvement of infrastructure and urban planning to ensure adequacy, modernization, and livability; the enhancement of preventive and health promotion services for all population groups; the development of education aligned with local contexts and the promotion of lifelong learning; the strengthening of community order and public safety through participatory approaches; the promotion of community-based economic development, tourism, and sustainable investment; the effective management of natural resources and environmental conservation; and the preservation and promotion of arts, culture, local wisdom, and

historical sites. These efforts are essential for improving the quality of life and strengthening community sustainability in the long term.

Keywords: Public Service Provision, Municipality, Local Development

_____Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ยุภาพร ยุภาศ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ กรรมการสอบวิทยา นิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัยและประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามการวิจัย ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา และขอขอบคุณ แม่ ภรรยา บุตร และคนรอบข้าง ที่คอยสนับสนุน อำนวยความสะดวกและให้กำลังใจข้าพเจ้าตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์

สารบัญ

หัวเรื่อง **หน้า**

บทคัดย่อ ..... ก
ABSTRACT ..... ข
กิตติกรรมประกาศ ..... ง
สารบัญ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ฌ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย 4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย 4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น 8
2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะ 12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น 44
2.5 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 59
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 64
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย 72
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 73
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 73
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 75
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 76
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 76
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 77
บทที่ 4 ผลการวิจัย 79
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย 79
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย 79
4.3 ผลการวิจัย 80

หัวเรื่อง **หน้า**

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 98
5.1 สรุป 98
5.2 อภิปรายผล 102
5.3 ข้อเสนอแนะ 105
บรรณานุกรม 107
ภาคผนวก 115
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 116
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 124
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 127
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ 130
การเผยแพร่ผลงานวิจัย 135
ประวัติผู้วิจัย 136

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 ประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม 61
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 74
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 80
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 81
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านโครงสร้างพื้นฐาน 82
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านผังเมือง 83
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านสาธารณสุข 84
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านการศึกษา 85
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย 86
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน 87
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 88
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน 89
4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน 90

ตารางที่ **หน้า**

4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ 91
4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา 91
4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ 91
4.15 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 92
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 125
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 128

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 72

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้รับการเน้นย้ำมากขึ้น เนื่องจากถือเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส (สุรชาติ บำรุงสุข, 2562) โดยเฉพาะในเขตเมืองที่มีประชากรหนาแน่น ความหลากหลายของปัญหาและความคาดหวังจากประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะมีความซับซ้อนมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารกิจการบ้านเมือง (ปริญญา เทวานฤมิตรกุล, 2564) การกระจายอำนาจนี้ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในบริบทของเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดสรรและดำเนินการให้บริการสาธารณะในทุกมิติ

การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐ โดยเฉพาะในบริบทของประเทศที่มีความหลากหลายทางภูมิศาสตร์ สังคม วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ประเทศไทย ซึ่งไม่สามารถใช้รูปแบบการบริหารแบบรวมศูนย์จากรัฐบาลกลางเพียงอย่างเดียวในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธีรยุทธ บุญมี, 2562) ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547) ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะของตนเอง อาทิ การดูแลสาธารณูปโภคพื้นฐาน การจัดการด้านสุขภาพ การศึกษา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดบริการสาธารณะ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2565) ขณะเดียวกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 249 และ 250 ได้บัญญัติให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจและการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล งบประมาณ และการจัดบริการสาธารณะ ทั้งยังเน้นย้ำให้หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) ซึ่งการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงไม่ควรจำกัดอยู่เพียงแค่ด้านอำนาจหน้าที่เท่านั้น หากแต่ควรครอบคลุมถึงความสามารถในการตัดสินใจและการบริหารจัดการงบประมาณ โดยไม่ต้องพึ่งพิงหน่วยงานจากส่วนกลางมากเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้บริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงจุด (ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์, 2563)

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจากเดิมที่มุ่งเน้นการจัดการในรูปแบบ Top-Down ไปสู่แนวคิด “New Public Governance” ซึ่งเสนอโดย Osborne (2010) โดยเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคเอกชนในการออกแบบบริหาร และประเมินผลบริการสาธารณะ โดยเชื่อว่าการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะทำให้การบริการมีคุณภาพตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความยั่งยืนในระยะยาว เช่นเดียวกับแนวคิด “Co-production” ซึ่ง Bovaird and Loeffler (2020) ได้นำเสนอว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงในศตวรรษที่ 21 ไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากหน่วยงานรัฐเพียงฝ่ายเดียว แต่ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบ ร่วมผลิต และร่วมประเมินผลบริการ ซึ่งเทศบาลเมืองควรส่งเสริมกระบวนการนี้ในทุกระดับเพื่อเพิ่มความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และคุณภาพของบริการสาธารณะ ขณะเดียวกันการจัดบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยบริการเหล่านี้ครอบคลุมทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา ความสะอาด ความปลอดภัย การคมนาคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งคุณภาพของบริการดังกล่าวเป็นเครื่องชี้วัดสำคัญถึงศักยภาพของการบริหารงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น (Denhardt and Denhardt, 2007) ตามแนวคิดของ Osborne and Gaebler (1992) ได้เสนอแนวคิด “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management: NPM) ที่เน้นการบริหารแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและตรวจสอบการให้บริการของภาครัฐ ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ในการยกระดับคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นอย่างแพร่หลายในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา

เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นในเขตเมืองที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งในด้านการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน แสงสว่าง การระบายน้ำ การจัดการขยะ ตลอดจนบริการด้านสังคม เช่น การดูแลผู้สูงอายุ การส่งเสริมสุขภาพ การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการพัฒนาชุมชน โดยต้องดำเนินงานท่ามกลางความท้าทายที่เพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของเมือง ปัญหาสิ่งแวดล้อม ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น (นฤมล สินสุวงศ์, 2565) เทศบาลเมืองมหาสารคาม นับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ของจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาถึงบทบาทของเมืองมหาสารคามในฐานะศูนย์กลางทางการศึกษา การแพทย์ และวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางเมืองแห่งนี้มีสถาบันการศึกษาหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และโรงพยาบาลศูนย์ที่รองรับผู้ป่วยจากหลายจังหวัด อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมของกิจกรรมทางวัฒนธรรมพื้นถิ่น ซึ่งทำให้มีจำนวนประชากรแฝงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) อย่างไรก็ตามการเติบโตของเมืองและการขยายตัวของประชากร ทั้งในรูปแบบของประชากรถาวรและประชากรชั่วคราว ได้นำมาซึ่งความท้าทายในการบริหารจัดการของเทศบาล อย่างไรก็ตามจากการศึกษาภาคสนามและการรับฟังเสียงสะท้อนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า การจัดบริการสาธารณะในหลายด้านยังคงเผชิญกับปัญหาและข้อจำกัด เช่น ด้านการเข้าถึงบริการ การขาดความต่อเนื่อง การขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงข้อร้องเรียนด้านความไม่เท่าเทียมในการจัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะในเขตชุมชนแต่ละขนาด

และพื้นที่ห่างไกลจากเขตเศรษฐกิจ เช่น ปัญหาด้านขยะ ปัญหาระบบระบายน้ำ และการเข้าถึงบริการด้านสุขาภิบาลที่ยังไม่ครอบคลุม ในทำนองเดียวกัน พิชิต ลิขิตกิจสมบูรณ์ (2554) ได้ชี้ให้เห็นว่าการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยยังคงเผชิญกับข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพของการให้บริการยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริงโดยเฉพาะด้านการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีคุณภาพเท่าเทียม และยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2003) ที่เสนอแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service) โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน และการเน้นคุณค่าของประชาธิปไตยในการให้บริการสาธารณะ หนึ่งในปัญหาสำคัญคือการบริหารจัดการขยะมูลฝอยซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากกิจกรรมภายในเมืองทั้งภาคครัวเรือน ภาคธุรกิจ และสถานศึกษา การจัดการที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งโครงสร้างพื้นฐานและการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ostrom (1990) ที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรร่วมจะประสบความสำเร็จได้มากขึ้นหากประชาชนในพื้นที่มีบทบาทและส่วนร่วมในการออกแบบกฎเกณฑ์และการดำเนินการร่วมกัน

นอกจากนี้ปัญหาด้านการจราจรในเขตเมือง โดยเฉพาะบริเวณที่มีสถานศึกษา ตลาด และพื้นที่ศูนย์กลางทางธุรกิจเริ่มมีความหนาแน่นและแออัดมากขึ้น การวางผังเมืองและการออกแบบระบบคมนาคมที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hall (2002) ที่กล่าวว่าเมืองที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบจะสามารถรองรับการเติบโตและการเคลื่อนย้ายของประชากรได้อย่างยั่งยืน ในขณะเดียวกันเทศบาลยังต้องเผชิญกับภารกิจในการดูแลผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามแนวโน้มของประเทศไทยที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย ซึ่งต้องการบริการเฉพาะด้านทั้งด้านสาธารณสุขที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมและกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิต แนวคิดของ Rowe and Kahn (1997) เรื่อง “Successful Aging” จึงมีความเกี่ยวข้อง โดยเสนอว่าผู้สูงอายุจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้หากมีสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมในสังคมและความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระ และเทศบาลเมืองมหาสารคามยังมีภารกิจสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในอนาคต ทั้งในด้านสาธารณูปโภค ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษารูปแบบการจัดบริการแนวทางการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ดังกล่าวทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ด้านพื้นที่

เขตพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.4.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 45,881 คน (เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2568)

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 397 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกและใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลาก

1.4.3 ด้านตัวแปร

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) เพศ
2) อายุ
3) ระดับการศึกษา
4) อาชีพ

1.4.3.2 ตัวแปรตาม คือ การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปี 2567 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ (เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2567 น. 5)

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2) ด้านผังเมือง
3) ด้านสาธารณสุข
4) ด้านการศึกษา
5) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย
6) ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน
7) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

1.4.4 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2568

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรหนึ่งมีพื้นที่อาณาเขตของตนเองมีประชาชนและมีตำบลที่อาศัยอยู่ตามหลักเกณฑ์กำหนดโดยมีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเองโดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง

การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จัดขึ้นเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นประโยชน์สาธารณะ หลักตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปี 2567 จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การวางแผน การพัฒนา และการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งครอบคลุมระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ทางเท้า ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบประปา ระบบระบายน้ำ ระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมความสะดวก ปลอดภัย และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของประชาชน รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2. ด้านผังเมือง หมายถึง กระบวนการวางแผนและบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินและทรัพยากรต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม พื้นที่สีเขียว พื้นที่สาธารณะและโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ กระบวนการผังเมืองนี้จะต้องคำนึงถึงการขยายตัวของเมืองอย่างมีแบบแผน และการลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนเมือง

3. ด้านสาธารณสุข หมายถึง การจัดให้มีบริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษา พยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพในระดับชุมชนโดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งรวมถึงการดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชน การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ การส่งเสริมสุขาภิบาลในที่สาธารณะ การจัดการ น้ำสะอาด และสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ รวมถึงการให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสุขภาพแก่ประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของชุมชนอย่างยั่งยืน

4. ด้านการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาในระดับปฐมวัยและการศึกษาขั้นพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม รวมถึงการสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ตลอดจนการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้ของประชาชน

ทุกช่วงวัย ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะ ความรู้ และการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ เพื่อสร้างรากฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม

5. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในการส่งเสริมและรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชนผ่านการจัดระเบียบกิจกรรมและพื้นที่สาธารณะ การบริหารจัดการจราจร การจัดระเบียบตลาดและสถานที่ประกอบกิจการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาความไม่สงบเรียบร้อย รวมถึงการส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยใช้มาตรการที่เหมาะสมและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความมั่นคงในชุมชนและบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน

6. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยการส่งเสริมอาชีพและทักษะทางเศรษฐกิจของประชาชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ รวมถึงการส่งเสริมการลงทุนที่สอดคล้องกับศักยภาพและบริบทของท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่

7. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริหารจัดการ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์กับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดการขยะ การควบคุมมลพิษทางอากาศ น้ำ และเสียง การจัดการพื้นที่สีเขียวและพื้นที่อนุรักษ์ ตลอดจนการส่งเสริม การตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อประโยชน์ของชุมชนในระยะยาว

8. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และมรดกทางวัฒนธรรม รวมถึงการดูแลรักษาโบราณสถานและแหล่งมรดกที่สำคัญในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจของชุมชนในรากเหง้าวัฒนธรรมของตนเอง และรักษาความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้คงอยู่ต่อไปในอนาคต

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม เป็นข้อสนเทศประกอบให้เทศบาลเมืองมหาสารคาม สามารถวางแผนและปรับปรุงกระบวนการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

1.6.2 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในระดับเทศบาล ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารท้องถิ่นในการกำหนดทิศทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของประชากรในพื้นที่

1.6.3 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรภาคีเครือข่ายในการจัดบริการสาธารณะ สามารถสร้างความตระหนักและสนับสนุนการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการ วางแผน และประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ไว้ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความหมายของความคิดเห็น ไว้ดังนี้

จิรายุ ทรัพย์สิน (2540, น. 16) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถที่จะเรียนรู้ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการพบปะสังสรรค์

วัตรภู อาจหาญ (2542, น. 8) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจบอกได้ว่าเป็นการถูกหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบด้วย ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

ทรงกรด ภู่ทอง (2545, น. 6) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งสิ่งหนึ่ง หรือการแสดง ซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่งเป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติแต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผิน หรือหยาบกว่าทัศนคติ

ทนงเกียรติ เจริญวงค์เพ็ชร (2545, น. 9) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแสดงออกด้วยวาจา หรือการเขียน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

Maier (1955, p. 52) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งการเปลความหมายขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อกันกับสิ่งนั้น

Nunnally (1959, p. 285) ได้ให้ความเห็นว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคตินั้นเป็นเรื่องของการแสดงทางความคิดเห็นในรูปเกี่ยวกับตัวเรา และความคิดเห็นนั้นยังจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็น (Judgment) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้น ใช้กันมากในเรื่องเกี่ยวกับความรู้ (Felling) ความสามารถ (Preference) และได้สรุปว่า เรามักใช้คำว่า ความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ

Engle and Snellgrove (1969, p. 593) ได้ให้ความนิยามว่า ความคิดเห็น หรือการแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปโดยลงความเห็น โดยอาศัยพื้นความรู้ที่มีอยู่เดิม

Kolasa (1969, p. 19) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใด หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในด้านข้อเท็จจริง หรือเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง

Kolesnik (1970, p. 296) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

Good (1973, p. 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การติดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์ หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

Best (1977, p. 169) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงทางด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูด

Isaak (1981, p. 203) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

Webster (1983, p. 1254) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

สรุปได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกและแนวคิดต่าง ๆ ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้ (จำเรียง ภาวจิตร, 2536, น. 248-249) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใดหรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกัน หรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ อันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มที่เฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

ปรีดา ชิตทรงสวัสดิ์ (2538, อ้างถึงใน อุทิศ แก้วขาว, 2543, น. 13) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ดังนี้ ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือเหมือนกันเสมอไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกในเรื่องนั้น ๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น พอสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Phyiological Factors) จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคลและจะมีผลต่อการศึกษา ทัศนคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ส่วนปัจจัยด้านสรีระ เช่น อายุ ความเจ็บป่วยและผลที่เกิดจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติของบุคคล

2. ประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยบุคคล เมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูอบรมของ พ่อ แม่ และครอบครัว

4. ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็น หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม

5. สื่อมวลชน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเราอย่างมาก ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542, น. 12-13) ได้สรุป ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกัน หรือแตกต่างกันออกไป คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคลเป็นการได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่ม และสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่ม หรือสังคมนั้น ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

จากแนวความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า แต่ละบุคคลได้ให้แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายคลึงและไปในทำนองเดียวกันปัจจัยเหล่านี้ ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลแต่ละบุคคล ย่อมจะได้รับมาในลักษณะที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยด้านคุณสมบัติประจำตัวหรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและภูมิหลังทางสังคมที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย

2.1.3 การวัดความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายการวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545, น. 102-117) อธิบายว่า การวัดเจตคติ หรือทัศนคติ หรือความคิดเห็นที่นิยมที่ใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Sale = Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นโดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิร์ทสเกล (Likert's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุดเพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบโดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติ สูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดถึงสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) เป็นวิธีการสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิด หรือทัศนคติไปในทางเดียวและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

Show and Wright (1976, pp. 28-29) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นทำ ได้ดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการโดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็น
2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลให้ได้ข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต
3. การใช้แบบสอบถาม เป็นการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา
4. การให้เล่าความรู้สึก เป็นการให้เล่าความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา

สรุปได้ว่าการวัดความคิดเห็นอาจใช้แบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ วิธีลิเคิร์ทสเกล วิธีกัทแมนสเกล วิธีเทอร์สโตนสเกล หรืออาจใช้การฉายภาพ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม และการให้เล่าความรู้สึก ซึ่งผู้วัดสามารถใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีรวมกันได้ตามความเหมาะสม

2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะ

ภารกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนแทนรัฐบาลที่ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงการจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจจากรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาล กรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยา ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวแทนของรัฐในการจัดบริการสาธารณะ จึงอาจกล่าวได้ว่าการจัดให้มีการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552, น. 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่องและความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557, น. 1-6)

ประยูร กาญจนดุล (2537, อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, น. 75) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2552, น. 4) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม

นอกจากนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, น. 75) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างนั้น รัฐหรือฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเองแต่สามารถมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำแทนได้

สรุปได้ว่า การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมุ่งเน้นประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก

2.2.2 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตันไชย (2557) กล่าวว่า แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้นจึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศและความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

1.2 ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ประสิทธิภาพในการจัดการเป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูงเป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมักนักจึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุดอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวลเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกรองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่น

ระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

5.1 เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

5.2 เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิตและควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

2.2.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, น. 85-94) กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะหน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้ มีความสำคัญเพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน กิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้

3. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.2.4 ประเภทของการบริการสาธารณะ

2.2.4.1 ภารกิจพื้นฐาน หมายถึง การบริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรัฐต้องจัดทำให้กับประชาชน ไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ภารกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชนและประเทศ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยจากการรุกรานภายนอก เป็นต้น การบริการในลักษณะนี้ ประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับรัฐโดยตรง

2.2.4.2 ภารกิจลำดับรอง หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การส่งเสริมด้านกีฬา การประกันการว่างงานฯลฯ โดยการบริการสาธารณะประเภทนี้สามารถเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมจากประชาชนที่มาใช้บริการได้ แต่ก็ไม่ถือว่าเป็นการจัดบริการสาธารณะเพื่อแสวงหากำไร (ประยูร กาญจนดุล, 2537, อ้างถึงใน วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552, น. 5-6)

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้ว่ารัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ แทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะทาผ่านการประเมินในรูปแบบต่าง ๆ

2.2.5 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยทุกรูปแบบต้องกำหนดรูปแบบวิธีการและประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ โดยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน

2.2.5.1 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และ อำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการศึกษาการเงินและการคลังและการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกัน

การขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (มาตรา 150) ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น ๆ

2.2.5.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดการบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

2.2.5.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะรวมกันทาเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งก็ให้จัดเป็นองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการมีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำการได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้เป็นพระราชกฤษฎีกา โดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจอาจดำเนินการร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นได้โดยจัดตั้งองค์การ เรียกว่า สหการมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาและให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์ไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาร่วมกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์กรขึ้น เรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์ไว้ด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือการสหการ

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะการร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วยหรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตามปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งขึ้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคมฯลฯ นอกจากนี้รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยการให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

2.2.5.4 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบ

ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น มท.0313.4 /ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชน ที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะทั้ง 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ

2) การจ้างเหมาทาความสะอาดที่ทาการ

3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อมหรือสนามหญ้าของทางราชการ

4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกาลังกาย

นอกจากนี้ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชานาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากเอกชน หรือหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

2.2.5.5 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจากัดหรือถือหุ้นในบริษัทจากัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเองและเอกชนร่วมลงทุน)

2.2.6 อำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560, น. 3-16) ในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปว่าปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัย ตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานีขนส่งทางบกและ ทางน้ำการจัดให้มีท่าเทียบเรือ

ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การสังคมสงเคราะห์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น รวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2557) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่องและมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุคจนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558, น. 39-44) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจนต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.7 การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นประโยชน์สาธารณะหลักตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปี 2567 จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย (เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2567)

2.2.7.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การวางแผน การพัฒนา และการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งครอบคลุมระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ทางเท้า ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบประปา ระบบระบายน้ำ ระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมความสะดวก ปลอดภัย และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของประชาชน รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.2.7.2 ด้านผังเมือง หมายถึง กระบวนการวางแผนและบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินและทรัพยากรต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม พื้นที่สีเขียว พื้นที่สาธารณะและโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ กระบวนการผังเมืองนี้จะต้องคำนึงถึงการขยายตัวของเมืองอย่างมีแบบแผน และการลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนเมือง

2.2.7.3 ด้านสาธารณสุข หมายถึง การจัดให้มีบริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพในระดับชุมชนโดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งรวมถึงการดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชน การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ การส่งเสริมสุขาภิบาลในที่สาธารณะ การจัดการ

น้ำสะอาดและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ รวมถึงการให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสุขภาพแก่ประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของชุมชนอย่างยั่งยืน

2.2.7.4 ด้านการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาในระดับปฐมวัยและการศึกษาขั้นพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคามรวมถึงการสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ตลอดจนการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้ของประชาชนทุกช่วงวัย ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะ ความรู้ และการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อสร้างรากฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม

2.2.7.5 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในการส่งเสริมและรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชนผ่านการจัดระเบียบกิจกรรมและพื้นที่สาธารณะ การบริหารจัดการจราจร การจัดระเบียบตลาดและสถานที่ประกอบกิจการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาความไม่สงบเรียบร้อย รวมถึงการส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยใช้มาตรการที่เหมาะสมและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความมั่นคงในชุมชนและบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน

2.2.7.6 ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยการส่งเสริมอาชีพและทักษะทางเศรษฐกิจของประชาชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ รวมถึงการส่งเสริมการลงทุนที่สอดคล้องกับศักยภาพและบริบทของท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่

2.2.7.7 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริหารจัดการ การอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์กับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดการขยะ การควบคุมมลพิษทางอากาศ น้ำ และเสียง การจัดการพื้นที่สีเขียวและพื้นที่อนุรักษ์ ตลอดจนการส่งเสริมการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อประโยชน์ของชุมชนในระยะยาว

2.2.7.8 ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และอนุรักษ์ศิลป วัฒนธรรมท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และมรดกทางวัฒนธรรม รวมถึงการดูแลรักษาโบราณสถานและแหล่งมรดกที่สำคัญในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจของชุมชนในรากเหง้าวัฒนธรรมของตนเอง และรักษาความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้คงอยู่ต่อไปในอนาคต

สรุปได้ว่า การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จัดขึ้นเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นประโยชน์สาธารณะ หลักตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปี 2567 จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การวางแผน การพัฒนา และการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งครอบคลุมระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ทางเท้า ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบประปา ระบบระบายน้ำ ระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการให้บริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมความสะดวก ปลอดภัย และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของประชาชน รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2. ด้านผังเมือง หมายถึง กระบวนการวางแผนและบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินและทรัพยากรต่าง ๆ ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม พื้นที่สีเขียว พื้นที่สาธารณะและโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ กระบวนการผังเมืองนี้จะต้องคำนึงถึงการขยายตัวของเมืองอย่างมีแบบแผน และการลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนเมือง

3. ด้านสาธารณสุข หมายถึง การจัดให้มีบริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพในระดับชุมชนโดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งรวมถึงการดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชน การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ การส่งเสริมสุขาภิบาลในที่สาธารณะ การจัดการน้ำสะอาดและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ รวมถึงการให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสุขภาพแก่ประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของชุมชนอย่างยั่งยืน

4. ด้านการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาในระดับปฐมวัยและการศึกษาขั้นพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม รวมถึงการสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ตลอดจนการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้ของประชาชนทุกช่วงวัย ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะ ความรู้ และการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อสร้างรากฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม

5. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในการส่งเสริมและรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชนผ่านการจัดระเบียบกิจกรรมและพื้นที่สาธารณะ การบริหารจัดการจราจร การจัดระเบียบตลาดและสถานที่ประกอบกิจการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาความไม่สงบเรียบร้อย รวมถึงการส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยใช้มาตรการที่เหมาะสมและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความมั่นคงในชุมชนและบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน

6. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยการส่งเสริมอาชีพและทักษะทางเศรษฐกิจของประชาชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ รวมถึงการส่งเสริมการลงทุนที่สอดคล้องกับศักยภาพและบริบทของท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่

7. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริหารจัดการ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์กับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดการขยะ การควบคุมมลพิษทางอากาศ น้ำ และเสียง การจัดการพื้นที่สีเขียวและพื้นที่อนุรักษ์ ตลอดจนการส่งเสริมการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ของชุมชนในระยะยาว

8. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน และมรดกทางวัฒนธรรม รวมถึงการดูแลรักษาโบราณสถานและแหล่งมรดกที่สำคัญในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจของชุมชนในรากเหง้าวัฒนธรรมของตนเองและรักษาความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้คงอยู่ต่อไปในอนาคต

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

บรรจบ เนียมมณี (2553, น. 261) การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มาทำงานร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างรวมกัน โดยประกอบไปด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. ต้องมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน
3. ต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการกระทำร่วมกันเด่นชัด วัตถุประสงค์นั้น ๆ ต้องตรงกันในหมู่บุคคลผู้ร่วมกระทำการ

คำว่า การบริหารส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการโดยมีคำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบายศัพท์อีกคำหนึ่ง คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่าการบริหารกับคำว่า การจัดการใช้แทนกันได้มีความหมายเหมือนกัน ซึ่งจะใช้คำสองคำนี้ปะปนกันตลอดไปตามความเหมาะสมจึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลปะเพื่อเอาคนและทรัพยากรมารวมกันแล้วให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล(Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงานหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ

2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หากขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3. ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรค (สมคิด บางโม, 2546, น. 60) คำว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีที่มาในเชิงพัฒนาขององค์ความรู้ที่แตกต่างกันแต่ปัจจุบันได้มีการกำหนดองค์ความรู้ทั้งสองด้านมาผสมผสานและประยุกต์เข้ากับองค์กรสมัยใหม่ สองคำนี้มีความหมายเช่นเดียวกันและสามารถใช้แทนกันได้เพียงแต่ความนิยมคุ้นเคยหรือความนึกคิดเชิงภาษาที่แตกต่างกันไปบ้างเท่านั้น กล่าวคือ มีนัย (Sense) ที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้ (วิชัย รูปขำดี, 2542, น. 25)

มัลลิกา ต้นสอน (2554, น. 10) การบริหาร (Administration) หมายถึง การกำหนดแนวทางหรือนโยบาย การสั่งการ การอำนวยการ การสนับสนุนและการตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

พิทยา บวรวัฒนา (2556, น. 2) การบริหาร หมายถึง เป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2.3.1.1 เกี่ยวกับประเภทขององค์กรและหน่วยงาน

คำว่า “การบริหาร” นิยมใช้ในหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานราชการ ดังจะเห็นได้จากตำแหน่งบริหารหรือนักบริหาร (Administration) มีการบัญญัติศัพท์สาขาวิชาที่ศึกษาด้านนี้ว่า “รัฐประศาสนศาสตร์” (Public Administration) ขณะที่คำว่า การจัดการ มักหมายถึง การบริหารงานในองค์กรภาคเอกชนหรือธุรกิจมากกว่าการบริหารรัฐกิจดังจะพบเสมอว่าตำแหน่งสำคัญในองค์กรเอกชนใช้คำว่า “ผู้จัดการ” (Manager)

2.3.1.2 เกี่ยวกับระดับหรือขอบข่ายความรับผิดชอบของการดำเนินการ

การบริหารบางครั้งเป็นคำที่ผู้ใช้ให้ความหมายถึงการทำหน้าที่ในระดับนโยบาย คือการตัดสินใจให้แนวทางและรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นในภาพรวม ส่วนการจัดการเน้นการดำเนินงานในระดับปฏิบัติ (Policy Implementation) เป็นหน้าที่ต้องรับผิดชอบรองลงมาหรือเป็นหน่วยงานระดับกลางหรือระดับล่าง

ในทางวิชาการทั้งการบริหารและการจัดการไม่ได้มีความหมายแตกต่างกันคำว่า การจัดการสามารถใช้ได้ในองค์กรภาครัฐและใช้กับการดำเนินงานระดับนโยบายเช่นกัน ทั้งนี้เพราะแนวความคิดการจัดการสมัยใหม่ (Modern Management Thought) เน้นการผสมผสานองค์ความรู้ทั้งศาสตร์การบริหาร (Administrative Science) ศาสตร์การจัดการ (Management Science) ตลอดจนพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science) เข้าด้วยกันอย่างแยกไม่ออก (วิชัย รูปขาดี, 2542, น. 25)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542, น. 35) ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการคือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร คือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การบริหารจัดการองค์การ (Organizing)
3. การชี้นำ (Leading)
4. การควบคุม (Controlling) ซึ่ง

รุจิร์ ภู่สาระ และคณะ (2545, น. 48) การบริหารจัดการ หมายถึง เป็นเรื่องของการทำกิจกรรมโดยผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด นักบริหารหลายคนจึงมีความคิดตรงกันว่า “การบริหารจัดการเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของคณะบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะที่แน่นอนในการทำงาน” บางคนเห็นว่าการบริหารจัดการเป็นศิลปะของการเป็นผู้นำที่จะนาผู้อื่นให้ทำงานตามวัตถุประสงค์ได้และได้กล่าวถึงลักษณะเด่นที่เป็นสากลของการบริหารจัดการไว้ 9 ประเด็น คือ

1. การบริหารจัดการต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
2. การบริหารจัดการต้องอาศัยปัจจัยเป็น องค์ประกอบสำคัญ

3. การบริหารจัดการต้องใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน

4. การบริหารจัดการต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม

5. การบริหารจัดการต้องเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

6. การบริหารจัดการต้องอาศัย ความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้การปฏิบัติตามภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

7. การบริหารจัดการเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล

8. การบริหารจัดการมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

9. การบริหารจัดการไม่มีตัวตนแต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, น. 105) กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service Administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจน มีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

1. ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

2. มีกระบวนการบริหารงาน ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Wvaluating)

3. มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคามีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิด การจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอนและการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบายแผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan Program, Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐส่วนการบริหาร การบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

ถนัด เดชทรัพย์ (2550, น. 19) การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานตามจนสำเร็จตามไปถึงจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

บุญทัน ดอกไธสง (2553, น. 1) การบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์การหรือประเทศหรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์การ ซึ่งมีภารกิจของผู้นำทางการบริหารจัดการ ปีเตอร์ เอฟ ดรัสเกอร์ Drucker (1957) เห็นว่าการบริหารจัดการ คือ องค์กรทางสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดผลผลิตเพื่อทำให้เกิดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ

สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ร่วมมือกระทำกิจกรรมร่วมกัน โดยใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสมดำเนินงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

เนื่องจากผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งของหน่วยงานเพราะต้องบริหารองค์กรให้เกิดผลตามเป้าหมายแต่จะบริหารอย่างไร เมื่อไร โดยใครนั้น เป็นยุทธศาสตร์ของแต่ละคนผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีการบริหารที่สำคัญ ๆ ของนักทฤษฎีการบริหารเสนอ ไว้ดังนี้

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2535, น. 42) ได้กล่าวถึง การบริหารโดยเน้นที่หน้าที่มีลักษณะเป็นวงจรที่สำคัญ ดังนี้

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดแนวทางในการทำงาน
2. การจัดองค์การ หมายถึง การจัดหน่วยงานหรือส่วนงานรวมทั้งการบรรจุคนเข้าทำงาน
3. การสั่งการ หมายถึง การกำหนดวิธีการทำงานรวมถึงการใช้อำนาจที่จะสั่งให้พนักงานปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
4. การควบคุม หมายถึง กลยุทธ์ในการที่จะอำนวยการให้มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

จะเห็นได้ว่าแนวคิดของนักคิดทางการบริหารมีลักษณะคล้ายกันเป็นส่วนใหญ่ คือ มีวัตถุประสงค์เพื่อความสำเร็จของงาน แต่วิธีการอาจแตกต่างกันบ้าง ทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้นำมากล่าวไว้ เช่น ทฤษฎีของเทเลอร์ ที่เน้นที่กระบวนการที่เป็นวิทยาศาสตร์ เวเบอร์ เสนอแนวทางที่เป็นระบบราชการ และท่านอื่น ๆ ได้เสนอแนวทางที่ให้คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานไว้ด้วย รวมทั้งแนวคิดด้านการบริหารของนักวิชาการของไทยด้วย

Taylor (1911, pp. 107-109) ท่านผู้เป็นบิดาของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์เขาเน้นการบริหารที่เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ทำงานเพื่อผลงานไม่ใช้วิธีการแบบเดิม ๆ ที่ทำมา และหน้าที่ของผู้บริหารนั้นจะต้องแสวงหาวิธีการบริหารที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว (The One Best Way) สิ่งที่เทเลอร์ให้ความสนใจมากที่สุด คือ การศึกษาเรื่อง “ เวลาและการเคลื่อนไหว ” (Time and Motion) หมายความว่าการทำงานแต่ละชิ้นต้องควบคุมเวลาและวางท่าทางการทำงานให้คล่องตัว อย่างไรก็ตาม เทเลอร์เองไม่สนใจความรู้สึกของคนทำงานไม่มีการเสริมกำลังใจ ไม่มีการจูงใจ แต่ควบคุมเป้าหมายและเวลาเสมือนคนเป็นเครื่องจักร

Fayol (1949, pp. 39-40) ท่านผู้นี้เป็นนักอุตสากรรมที่มียึดระเบียบวินัยมากได้ศึกษาหน้าที่ของการบริหารหรือขององค์การบริหารและได้เสนอไว้ว่าหน้าที่ในการบริหารนั้นเป็นหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อเนื่องกัน ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำตามความสามารถ
2. อำนาจหน้าที่ลดหลั่นกัน
3. มีวินัย
4. มีเอกภาพในการบังคับบัญชา
5. ยึดหลักประโยชน์ส่วนรวม
6. ค่าตอบแทนต้องเป็นธรรม
7. หลักการรวมอำนาจ

8. หลักสายการบังคับบัญชา
9. ยึด ระเบียบ กฎ คำสั่ง
10. ความเสมอภาค
11. เสถียรภาพในการทำงาน
12. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
13. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
14. การกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายเดียวกัน

จากนั้น Fayol ยังเน้นเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) เป็นหลักการสำคัญอีกด้วย

Gulick and Urwick (1963, pp. 170-171) ทั้งสองท่านเป็นเจ้าสำนักบริหารที่เน้นเรื่องระบบและรูปแบบโดยเสนอทฤษฎีการบริหารที่โด่งดังมาก คือ “POSCORB” เป็นทฤษฎีที่ใช้กันมาก เพราะเป็นกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้

P = Planning หมายถึง การวางแผนการทำงาน

O = Organizing หมายถึง การจัดองค์การหรือการจัดโครงการขององค์การ

S = Staffing หมายถึง การจัดคนเข้าทำงานโดยจัดคนที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน

D = Directing หมายถึง การอำนวยการให้งานลุล่วงตามแผนงานที่กำหนดไว้

Co = Co-ordinating หมายถึง การประสานงานเพื่อให้การบริหารงานราบรื่นสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้รับทราบ

B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาวิธีการในการบริหารงบประมาณและการเงิน

Weber (1968, p. 140) ได้กำหนดแนวทางในการบริหารไว้อย่างชัดเจน 7 ประการ โดยเน้นที่การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและสายการบังคับบัญชาและสาระของการบริหารงาน ดังนี้

1. มีการกำหนดหน้าที่แน่นอนของแต่ละคน
2. มีการบังคับบัญชาเป็นขั้นตอนลดลั่นกันลงไป
3. มีกฎเกณฑ์วางไว้เป็นแบบแผนปฏิบัติและยึดเป็นธรรมเนียม
4. การปฏิบัติงานยึดหลักความถูกต้องและยุติธรรมโดยไม่ยึดตัวบุคคล
5. ใช้ระบบคุณธรรมในการเลือกคนเข้าสู่องค์การ
6. ยึดหลักประสิทธิภายของงานและส่งเสริมคนทำงานดี
7. องค์การราชการต้องต่อเนื่องและหยุดยั้งไม่ได้

2.2.3 เทคนิควิธีการสำหรับการบริหาร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของเทคนิควิธีการสำหรับการบริหาร ไว้ดังนี้

2.2.3.1 การบริหารคุณภาพโดยรวม Total Quality Management-TQM (สังวร รัตนรักษ์, 2549, น. 1-5) ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือ แนวทางการบริหารองค์กรที่ยึดถือคุณภาพเน้นศูนย์กลางและอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุก ๆ คนในองค์กรโดยมุ่งเป้าหมายไปที่ความสำเร็จ

ระยะยาวขององค์กรจากการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกทุกคนในองค์กรและต่อสังคม องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีดังนี้

1) ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในทุกระดับขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

2) การให้ความสำคัญกับลูกค้าภายใน (ข้าราชการ/เพื่อนร่วมงาน/ส่วนราชการอื่น) และลูกค้าภายนอก (ผู้รับบริการ/ประชาชน) โดยต้องสร้างความพึงพอใจ/ความประทับใจให้ลูกค้า

3) การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนทุกระดับและทุกหน่วยงานในองค์กรเพื่อปรับปรุงงานของตนเองและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5) มีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำการบริหารคุณภาพ โดยรวมมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ จริยธรรม คุณธรรม ความเชื่อถือ การนำองค์กรที่ดีการทำงานเป็นทีมการฝึกอบรมเพื่อยกระดับความรู้และทักษะการให้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมในความสำเร็จของพนักงานและการสื่อสารที่ชัดเจน

2.2.3.2 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ Result-Based Management: RBM (ชอุ่ม กรไกร, 2548, น. 783-789) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารที่มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นหลัก โดยองค์กรจะกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรและปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จมีการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดโดยวัดผลได้จากกลุ่มตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ทั้งนี้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ประกอบด้วย

1) ผลผลิต คือ งานบริการหรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์เพื่อส่งมอบให้ประชาชนผู้ใช้บริการ

2) ผลลัพธ์ คือ ผลที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต

2.2.3.3 การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ Strategic Management (ปราชญา กล้าผจัญ, 2542, น. 140-141) การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นวิธีการบริหารที่ต้องมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จโดยมุ่งเน้นปัจจัยในการวางแผนกลยุทธ์ 4 ประการ ดังนี้

1) วิสัยทัศน์ (Vision) คือ การกำหนดสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตขององค์กร

2) พันธกิจ หรือแนวทางการปฏิบัติการ (Mission) คือ ภารกิจหน้าที่รับผิดชอบที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้

3) เป้าประสงค์ (Goals) คือ เป้าหมายที่มุ่งจะให้เกิดผลสำเร็จขององค์กร

4) จุดมุ่งหมาย (Objectives) คือ วัตถุประสงค์หรือผลสำเร็จสูงสุดขององค์กร

2.2.3.4 การบริหารราชการแบบบูรณาการ (สุวิทย์ เมษินทรัพย์, 2549, น. 1-5) คือ การบริหารที่ทุกหน่วยงานทำงานแบบมุ่งเน้นผลงาน (Result) ตามยุทธศาสตร์เป็นหลักโดยทุกหน่วยงานร่วมกันคิดร่วมกันทำงานใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์มุ่งสู่ผลสำเร็จและเป้าหมายร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดความประหยัด เสริมสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานเป็นหลัก รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องมาร่วมในการงานภาครัฐในภาพเครือข่าย (Network) ทั้งนี้ยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ประกอบด้วย 8 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) การจัดการความยากจน
2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4) การบริหารจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5) การต่างประเทศและดำเนินนโยบายระหว่างประเทศ
6) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8) การรักษาความมั่นคงของรัฐ

2.2.4 กระบวนการบริหารและการจัดการ

ผู้บริหารในองค์การต่าง ๆ แม้ว่าจะมีกิจกรรมที่แตกต่างกันในการดำเนินงาน ด้านการผลิตสินค้า ด้านการเงิน ด้านการตลาด การใช้ทรัพยากรบุคคล และการหาข้อมูล แต่ผู้บริหารทุกคนล้วนมีกิจกรรมที่เหมือนกันนั้น ก็คือ การบริหารทรัพยากรต่าง ๆ โดยผ่านกระบวนการบริหาร (วรารัตน์ เขียวไพรี, 2542, น. 62) ได้มีผู้เสนอแนวความคิดเรื่องกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เช่น Gulick and Urwick (1937, p. 44) เสนอว่ากระบวนการบริหาร ควรประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 7 ขั้นตอน หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า “POSDCoRB Model” ได้แก่

2.2.4.1 การวางแผน (Planning: P) หมายถึง การวางแนวทางอันเป็นการคาดการณ์ในอนาคต ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบายเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับการดำเนินงาน การวางแผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิทยาการ และวิจารณญาณ วินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

2.2.4.2 การจัดองค์การ (Organizing: O) หมายถึง การจัดส่วนราชการ หรือองค์การให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงานเป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยหลักพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพของงาน

2.2.4.3 การจัดตัวบุคคล (Staffing: S) หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ หรือการบริหารเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน รวมถึงการที่จะสร้างและธารงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย

2.2.4.4 การสั่งการ (Directing: D) หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการรวมทั้งการควบคุมและนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ การจูงใจ และการวินิจฉัยสั่งการ

2.2.4.5 การประสานงาน (Coordinating: Co) หมายถึง การร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงาน

2.2.4.6 การรายงานผล (Reporting: R) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่จะต้องแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ

2.2.4.7 การบริหารงบประมาณ (Budgeting: B) หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน การวางแผน หรือโครงการในการใช้จ่ายเงิน การบัญชี การควบคุมดูแล การใช้จ่ายเงิน หรือตรวจสอบบัญชีโดยรอบคอบและรัดกุม

Koontz and Donnell (1972, p. 43) ก็ได้กำหนดขั้นตอนการบริหารไว้ 5 ขั้นตอน เรียกย่อ ๆ ว่า “POSDC” ได้แก่

1. การวางแผน (Planning: P) หมายถึง การคาดการณ์ การกำหนดวัตถุประสงค์ การพัฒนากลวิธีในการวางแผน โดยจำแนกแผนออกเป็นโครงการกำหนดงบประมาณและแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนจะต้องปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องและทันกับเหตุการณ์อยู่เสมอ

2. การจัดองค์การ (Organizing: O) หมายถึง การจัดโครงสร้างขององค์การ การสร้างขอบเขตของงานและความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนการกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการตำแหน่งนั้น ๆ

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing: S) หมายถึง การเลือกสรร คัดเลือก ปฐมนิเทศ การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคคล

4. การอำนวยการ (Directing: D) หมายถึง การตัดสินใจ การมอบหมายหน้าที่การงาน การจูงใจ การประสานงาน การจัดให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้ภารกิจขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. การควบคุมการทำงาน (Controlling: C) หมายถึง การกำหนดระบบการรายงาน พัฒนำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลงาน และการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง

Daft (1997, p. 9) กล่าวว่า ผู้บริหารในองค์การของรัฐหรือเอกชนที่มีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่จะมีกิจกรรมที่แตกต่างกันในการดำเนินการ ด้านการผลิตสินค้า การเงิน การตลาด การใช้ทรัพยากรบุคคล การหาข้อมูลแต่ผู้บริหารทุกคนมีกิจกรรมที่เหมือนกันนั้น ก็คือ การบริหารทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ เครื่องจักร วิธีการ ตลาด และขวัญกำลังใจผ่านกระบวนการบริหาร ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการบริหาร มีสาระสำคัญทั้งหมด 5 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายองค์การในอนาคต ตัดสินใจในการสร้างยุทธวิธีหาวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงงบประมาณค่าใช้จ่าย ตารางการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การเงิน และสภาพเศรษฐกิจทั่วไปทรัพยากรที่มีอยู่ในปัจจุบันขององค์การ และทรัพยากรที่ต้องจัดหาเพิ่มเติมในอนาคต

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดทรัพยากรให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องพิจารณาองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การกำหนดงานและจัดกลุ่มงานแยกเป็นฝ่าย แผนกงาน และส่วนงาน โดยพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพงาน ลักษณะงาน

2.2 การจัดสรรทรัพยากรตามกลุ่มงาน

2.3 การแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องและปรับปรุงให้ดีขึ้น

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายให้องค์การธุรกิจมีกาลังคนที่มีประสิทธิภาพพร้อม

ในการทำงานทุกตำแหน่งงานตามหลักการของ “Put the Right Man to The Right Job” นอกจากนี้ยังรวมถึงการเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพในการทำงานของคนงานด้วย

4. การนำ (Leading) หมายถึง การที่ผู้บริหารทำให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ ผู้บริหารต้องใช้หน้าที่การสั่งการในการมอบหมายการทำงาน มีส่วนร่วมในวัฒนธรรมค่านิยมขององค์การ การติดต่อสื่อสารทั่วทั้งองค์การ การกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสานึกปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีที่สุด

5. การควบคุม (Control) หมายถึง การติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีการดำเนินตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ มีการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่คัดเลือกคน โยกย้ายและประเมินผลที่ดีหรือไม่ และหากพบข้อบกพร่องต้องดำเนินการแก้ไข ผู้บริหารทุกระดับจะควบคุมเป็นไปตามวงจรของการควบคุม คือ

5.1 การกำหนดมาตรฐาน

5.2 การวัดผลการปฏิบัติงาน

5.3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน

5.4 หากผลการเปรียบเทียบต่ากว่ามาตรฐานจะต้องแก้ไขการปฏิบัติงานโดยมีการตั้งมาตรฐานใหม่ การวางแผนใหม่ การบริหารองค์การใหม่ และสั่งการใหม่

Lussier (1999, p. 11) ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ว่าควรจะมีประเด็นหลักของการบริหารทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและตัดสินใจหาวิธีที่ดีที่สุดไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำให้เป้าหมายนั้น ๆ บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้งและจัดแบ่งงานตลอดจนจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุดังเป้าหมายขององค์การ

3. การนำ (Leading) หมายถึง กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานโดยอาศัยการสื่อสารและการจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการสร้างและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการแสดงออกที่เหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมาย

จากแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยจึงได้สรุปถึงกระบวนการบริหารว่ากระบวนการบริหาร ควรประกอบไปด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคลและการควบคุมการทำงาน

2.2.5 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ New Public Management NPM

ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1980 จนถึงปัจจุบัน ผู้นำประเทศต่าง ๆ เริ่มไม่พอใจกับระบบราชการที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการท้าทายของกระแสโลกาภิวัฒน์ได้ ประกอบกับการเผชิญกับภาวะวิกฤตการคลัง เมื่อระบบราชการต้องเผชิญกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ภาครัฐประเทศต่าง ๆ ต้องหันมาพิจารณาตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทั้งภายในและภายนอก การตอบสนองของภาครัฐที่มีต่อแรงกดดันเหล่านี้ ทำให้การบริหารภาครัฐจึงเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยมีการนำกลไกตลาดมาใช้กับภาครัฐ โดยการทำให้รัฐเป็นระบบตลาดซึ่งเป็นการนำเทคนิคกลยุทธ์

แบบเอกชนมาใช้ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ของภาครัฐกับเอกชนเปลี่ยนแปลงไป รัฐกลายสภาพเป็นผู้ประกอบการที่ผลิตและบริการสาธารณะให้ประชาชนในฐานะลูกค้าประกอบกับรัฐเองก็เผชิญหน้ากับวิกฤตทางด้านการคลัง รัฐจึงต้องลดภาระงบประมาณค่าใช้จ่ายลง ขณะเดียวกันภาคธุรกิจเอกชนเองก็เสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะมากขึ้นด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้เองที่ส่งผลให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการภาครัฐมากขึ้น รวมถึงเป็นแรงผลักให้เกิดการปฏิรูประบบราชการขึ้น ไม่ว่าจะด้วยวิธีการรื้อปรับระบบและการใช้วิธีทางธุรกิจกับภาครัฐ (Pierre, 1995 and Savoie, 1995)

การศึกษาแนวคิดในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration หรือ PA) ในระยะเริ่มแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 1887 ที่ Woodrow ได้นำเสนอผลงานเรื่องการศึกษาการบริหาร เป็นต้นมา เป็นการแสวงหาแนวทางการบริหารงานภาครัฐที่มุ่งเน้นให้เกิดความมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด โดยสรุปแล้วบทความของ Woodrow ได้ให้แนวคิดและข้อเสนอแนะ ดังนี้ (Woodrow, 1887, pp. 197 -222)

1. ต้องมีระบบบริหารที่เข็มแข็งโดยเปรียบเทียบว่าการเขียนรัฐธรรมนูญนั้นง่ายกว่านารัฐธรรมนูญไปปฏิบัติ
2. ในการบริหารต้องใช้กฎหมายอย่างเป็นระบบ
3. หลักการบริหารที่ดีจะมีหลักเดียวกันไม่ว่าจะรัฐบาลใดก็ตาม
4. การเมืองกับการบริหารต้องแยกออกจากกัน

และจากแนวคิดของ Seckler Hudson ในปี ค.ศ. 1955 จากหนังสือเรื่อง “Basic Concept in The Study of Public Management” ได้เป็นต้นแบบและเป็นที่มาของ New Public Management ในยุคต่อมาโดย Seckler Hudson ได้อธิบายไว้ว่าการบริหารภาครัฐจะต้องให้น้ำหนักไปที่การจัดการปัญหาสาธารณะที่จะต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์และวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกันต่อมาในยุคร่วมสมัยช่วงทศวรรษที่ 1960 นับได้ว่าเป็นกระแสแรกของความพยายามในการปรับระบบราชการเดิมให้มีความเกี่ยวข้องกับสังคมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นับตั้งแต่การประชุมทางวิชาการมินนาวบรูก ครั้งที่ 1 ในปี ค.ศ. 1968 ของกลุ่มนักวิชาการด้านการบริหารรัฐกิจแนวหน้าในสหรัฐอเมริกา และหลังจากนั้น 20 ปี ตามด้วยการประชุมครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 1988 ซึ่งดูเหมือนจะส่งผลกระทบในทางวิชาการน้อยกว่าการประชุมในครั้งแรก จนกระทั่งเกิดกระแสการปฏิรูประบบราชการในหน่วยงานของรัฐในหลายประเทศซึ่งนับเป็นอีกก้าวหนึ่งของการพัฒนา (อัมพร ธำรงลักษณ์และคณะ, 2553, น. 3-6)

การประชุมทางวิชาการในครั้งแรกของนักวิชาการและนักปฏิบัติในแวดวงการบริหารรัฐกิจจัดขึ้น ในระหว่างวันที่ 3-7 กันยายน ปี ค.ศ. 1968 ณ มหาวิทยาลัยซีราคิวส์ จากการนำของ Waldo ซึ่งดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ Schweitzer ด้านมนุษยธรรมแห่ง School of Citizenship and Public Affairs แห่งมหาวิทยาลัยซีราคิวส์ ได้เล็งเห็นถึงอิทธิพลและผลกระทบที่นักวิชาการมีต่อการบริหารบ้านเมืองในช่วงทศวรรษที่ 1960 ที่แทบจะกล่าวได้ว่ามหาวิทยาลัยและแวดวงสถาบันศึกษาทั้งหลายมิอาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและข้อถกเถียงที่เกิดขึ้นในสังคมขณะนั้นได้ (Frederickson, 1989, pp. 96-97)

การประชุมนี้นำ โดยนักวิชาการด้านบริหารรัฐกิจรุ่นหลังผู้ซึ่งเข้ามาคลุกคลีในแวดวงวิชาการในช่วงนั้นมาเป็นผู้ดำเนินการจัดการประชุม ได้แก่ Fredericksen, Lambright and Marini และข้อสรุปที่ได้จากการประชุมถกเถียงกันได้รับการรวบรวมขึ้นเป็นหนังสือเรื่อง Toward A New Public Admistraion:

The Minnowbrook Perspective ในปี ค.ศ. 1971 โดยมีสาระของการประชุมที่ได้รับการครอบคลุม 5 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ปัญหาความเสมอภาคทางสังคม โดยการเรียกให้นักบริหารรัฐกิจเน้นการบริหารงานและการให้บริการที่คำนึงถึงความเสมอภาคของประชาชนพลเมืองที่รับบริการเป็นสำคัญเพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้าหรือให้ความสำคัญกับผู้ใดมากกว่ากัน

2. ย้ำเน้นค่านิยมการปกครองแบบประชาธิปไตยในการบริหาร ซึ่งแสดงให้เห็นจากหลาย ๆ งานเขียนที่เสนอในที่ประชุมครั้งนี้ต้องตอกย้ำเรื่องจริยธรรมในทางการบริหาร ความสามารถรับผิดชอบได้และภาวะผู้นำในการบริหาร

3. ข้อถกเถียงระหว่างความเป็นนามธรรมและสิ่งที่เกิดขึ้นทางพฤติกรรมจากทัศนะสายพฤติกรรมศาสตร์

4. ค่านิยมเรื่องความแตกต่างหลากหลายในสังคมและในกาลังแรงงานครอบคลุม 3 ประการ ได้แก่ 1) การเป็นนักบริหารทั่วไปหรือการเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 2) ปัญหาความแตกต่างหลากหลายทางเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และทางเพศ และ 3) ความแตกต่างทางเพศสภาพจากทัศนะสตรี

5. มีทัศนะที่ดีต่อกลไกระบบราชการและบทบาทของข้าราชการในฐานะเป็นผู้แทนนำการเปลี่ยนแปลง สามารถนำพาระบบราชการไปสู่เวทีการทำงานในระดับชาติและสานต่อไปในระดับโลกต่อไป แต่อย่างไรก็ตามความคาดหวังนี้จำเป็นต้องได้รับการทบทวนถึงความสามารถในการเติมเต็มความฝันนี้ (Guy, 1989, pp. 219-220)

การประชุมมินนาวบรูก ครั้งที่ 2 20 ปี หลังจาการประชุมใหญ่ในครั้งแรก นักวิชาการ นักปฏิบัติการและผู้เกี่ยวข้องด้านการบริหารรัฐกิจได้มาร่วมประชุมกันอีกครั้งหนึ่ง ในช่วงระหว่างวันที่ 3-7 กันยายน ปี ค.ศ. 1988 รวมเป็นเวลา 4 วันเต็ม โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปรียบเทียบการบริหารรัฐกิจที่เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 กับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงช่วงแรกของการบริหารรัฐกิจในช่วงทศวรรษ 1960 ด้วยการผสมผสานระหว่างนักบริหารรัฐกิจรุ่นเก่า (อายุมากว่า 50 ปี) และรุ่นใหม่ ลักษณะรูปแบบการจัดการประชุมในครั้งที่สองนี้ จึงมีความแตกต่างจากในครั้งแรกอย่างสิ้นเชิง โดยพยายามหาข้อถกเถียง ความแตกต่างทางความคิดผลที่ได้จากการประชุมในครั้งนี้ ยังไม่หนีไปจากประเด็นร้อนทางการบริหารรัฐกิจที่ได้รับการหยิบยกมาในครั้งแรก ประเด็นที่ได้รับความสนใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องจริยธรรม ความเสมอภาคทางสังคม มนุษยสัมพันธ์ การปรองดองระหว่างการบริหารรัฐกิจและประชาธิปไตยและความเกี่ยวข้องของรัฐในสาขาการบริหารรัฐกิจกับปัญหาสังคม

อย่างไรก็ตามแม้ในประเด็นหลัก ๆ ที่ได้จาการประชุมครั้งที่สองนี้จะไม่ค่อยแตกต่างจากในครั้งแรกเท่าไรนัก ดังที่กล่าวมาในข้างต้นใน 5 ประเด็นหลักที่ได้จาการประชุมในครั้งแรกในการประชุมครั้งที่สองนี้ได้มีการสานต่อทางความคิดจากการประชุมครั้งแรกและเพิ่มเติมในบางเรื่องเพื่อขยายต่อไปในอนาคต ได้แก่

1. การแสดงความไม่พอใจต่อระบบการบริหารงานบุคคลในภาครัฐที่ไม่สามารถสรรหาบุคลากรให้ทันเวลา สนับสนุนส่งเสริมและให้รางวัลคนเก่ง ส่งเสริมคนที่มีผลงานและเลิกจ้างบุคคลที่ไม่มีผลงาน

2. แสดงทัศนคติเป็นปฏิปักษ์ต่อแนวคิดการทำงานเชิงธุรกิจอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากในช่วงยี่สิบปีที่ผ่านมาแนวคิดการบริหารงานแบบธุรกิจได้เข้ามาสู่ระบบการบริหารงานราชการมากขึ้น

พร้อม ๆ กับการเติบโตของระบบเศรษฐกิจทุนนิยม ซึ่งมีผลทำให้ขัดแย้งกับการบริหารงานที่เน้นค่านิยมแบบประชาธิปไตยเปิดทางให้หลาย ๆ ฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเป็นภาระหน้าที่หนักอันท้าทายสำหรับนักบริหารรัฐกิจในการบริหารกิจการสาธารณะโดยดึงจากสิ่งที่ดีมีคุณค่าทางธุรกิจและหน่วยงานไม่หวังผลกำไรอื่นประกอบการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ควบคู่กันไป (Guy, 1989, p. 220)

และในการประชุมมินนาวบรูก ครั้งที่ 3 ในปี 2008 นาโดยการนำของ O'Leary รวมไปถึงเป็นการรวมตัวของนักวิชาการรุ่นใหม่และนักวิชาการรุ่นหลังที่มีความรู้ความสามารถมารวมตัวกัน โดยแบ่งการประชุม ออกเป็น 2 กลุ่ม ในกลุ่มแรกของการประชุมเป็นการรวมตัวของนักวิชาการในรุ่นใหม่ที่จบ Ph.D. ไม่เกิน 8 ปี และในกลุ่มที่สองเป็นการประชุมของนักวิชาการที่มากไปด้วยประสบการณ์อย่างน้อย 30 ปี และอาจเข้าร่วม ในการประชุมครั้งที่ 1-2 มาด้วย วัตถุประสงค์ของการประชุมมินนาวบรูกครั้งที่ 3 คือ

1. เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในปัจจุบันและที่เกิดขึ้นใหม่จากการบริการสาธารณะความท้าทายและการแก้ปัญหาในความหลากหลายของวัฒนธรรมในการประชุมจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาภาครัฐระหว่างประเทศร่วมกัน การกำกับดูแลและการฝึกอบรมของของภาครัฐ ปัญหาของการบริหารงานในอนาคตของประชาชนในการจัดการของรัฐและบริการสาธารณะ

2. การพัฒนาเครือข่ายของนักวิชาการที่จะสนับสนุนการทำงานร่วมกันในอนาคตและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงในการบริการสาธารณะ

ผลจากการประชุมในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการรับรู้และตอบสนองปัญหาที่ซับซ้อนของประชาชนของการทำงานของรัฐบาลที่นำไปสู่อำนาจและความรับผิดชอบนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนและความสมดุลของประชาธิปไตยและระบบราชการ และยังต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมรวมถึงต้องหาความสมดุลทางการเมืองแบบพลวัตของการบริหารราชการในระบอบประชาธิปไตย

จากแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่รวมแนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิค เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบัน วิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ากับแนวคิดประชาธิปไตยแนวทางใหม่การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เริ่มต้นในช่วงทศวรรษที่ 1980-1990 โดยมีนักวิชาการที่ได้ให้การยอมรับจากต่างประเทศได้ให้คำนิยามต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Hood (1991, pp. 3-18) ได้ให้คำนิยามของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังนี้

1. เป็นการบริหารงานโดยมืออาชีพ ผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญและชานาญในงานเฉพาะทางมากขึ้น การบริหารมีความคล่องตัวอิสระ

2. การบริหารงานมีเป้าหมายและทิศทางชัดเจนให้ความสำคัญของผลงานมากกว่ากระบวนการ

3. เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานและควบคุมทรัพยากรในการบริหารงาน

4. ปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้เหมาะสม เช่น ปรับลดหน้าที่ที่ไม่จำเป็น ยุบบางหน่วยงาน หรือให้เอกชนเข้ามารับงานจ้างเหมางานบางประเภท

5. ส่งเสริมให้แข่งขันงานบริการสาธารณะ โดยให้ภาคเอกชนที่ชานาญเฉพาะทางเข้าร่วมงาน

6. ใช้วิธีการเลียนแบบการบริหารงานที่ทันสมัยของภาคเอกชน

Rhodes (1997, p. 48) ได้กล่าวถึง การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ว่าเป็นกระบวนที่นำแนวคิดการจัดการนิยมกับแนวคิดเศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่มาผสมผสานเข้าไว้ด้วยกัน ต่อมาภายหลังแนวคิดนี้ก็ได้ขยายผลออกไปสู่การบริหารจัดการสู่ระบบตลาดแบบทุนนิยม

Gruening (2001, pp. 1-26) ได้สรุปแนวคิดของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ว่าได้รับการพัฒนาจากแนวคิด การจัดการนิยมและเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิคมาสู่การบริหารจัดการประชาธิปไตย แนวทางใหม่ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสังคมและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ในภาพรวมของแนวคิดของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการสร้างความหลากหลายด้านการบริหารงานให้ตัวเอง เช่น แนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิค เศรษฐศาสตร์สถาบัน การจัดการสมัยใหม่ ประชาธิปไตยแนวใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การบริหารมีความคล่องตัว มีความอิสระ เพื่อก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าด้านงบประมาณ อย่างไรก็ดี Mathiasen (1999, pp. 90-95) ได้ให้ความเห็นว่าแม้แนวคิดของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ แต่ก็ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าแนวคิดนี้ยังขาดเอกภาพเป็นเพียงการนำทฤษฎีเก่า ๆ มาอธิบายใหม่ เมื่อนำมาใช้กับระบบราชการแล้วก็พบความแตกต่างระหว่างธรรมชาติการบริหารงานของภาครัฐและเอกชนนอกจากนี้ยังขาดการประเมินความเที่ยงธรรม ความถูกต้องในการบริหารงานอีกด้วย แม้จะมีข้อโต้แย้งบ้างถึงความไม่สมบูรณ์ของแนวคิด แต่ในปฏิบัติการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ก็ยังได้รับความนิยมและเป็นแนวคิดกระแสหลักในการปฏิรูประบบราชการส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์และวิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างจากการบริหารงานภาครัฐตามประเพณีนิยมแบบดั้งเดิม

ตัวอย่างของแนวทางการบริหารงานโดยใช้หลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ เป็นแนวทางหนึ่งของการบริหารงานที่เน้นประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานตามหลักที่ดีที่สุด องค์การจึงจะมีประสิทธิภาพและมีการประหยัดในการบริหารงานมากที่สุด การบริหารตามแนวทางนี้ มีมุมมองว่า “คน” เป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจเสมือนเป็นเครื่องจักรที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ในการทำงานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นแนวคิดในกลุ่ม “ทฤษฎีองค์การยุคดั้งเดิม” อันเป็นการวางรากฐานทางความคิดของการบริหารงานของสังคมที่เริ่มต้นทำงานจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Robbins, 1990, p. 34)

ดังจะเห็นได้จากแนวคิดในการบริหารจัดการที่เน้นหลักการแบ่งงานกันทำ ซึ่งตามความเห็นของ Smith ถือว่าเป็นแนวทางในการเพิ่มผลผลิตที่ทำให้สามารถทำงานได้มากขึ้น โดยหลักการแบ่งงานกันทำมีผลดี ใน 3 ประการคือ ประการแรก เป็นความเพิ่มความชานาญในการปฏิบัติงาน ประการที่สองเป็นการประหยัดเวลาในการทำงาน และประการสุดท้าย สามารถผลิตผลงานได้จำนวนมากขึ้น (Shafritz and Ott, 2001, pp. 39-40) การบริหารจัดการดังกล่าวนี้ เป็นแนวทางที่เกิดขึ้นในยุคสมัยของการปฏิวัติอุตสาหกรรมซึ่งเปลี่ยนแนวคิดของคนซึ่งเคยทำงานในสังคมเกษตรให้ปรับตัวด้วยการทำงานในระบบอุตสาหกรรมแบบใหม่ก่อให้เกิดแนวคิดในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ อันเป็นพื้นฐาน 4 ประการกล่าวคือ

1. องค์การทั้งหลายอยู่เพื่อผลิตภายใต้เป้าหมายทางเศรษฐกิจ
2. วิธีการบริหารจัดการที่ดีที่สุดในการผลิตจะต้องจัดการให้เป็นระบบและด้วยความรู้เชิงวิทยาศาสตร์
3. การผลิตให้ได้ประโยชน์สูงสุดจะต้องมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด

4. คนทำงานและองค์การอยู่ร่วมกันภายใต้หลักการของเหตุผลทางเศรษฐกิจ

จะเห็นได้ว่าจากหลักการพื้นฐานทั้งสี่ประการนี้ เป็นการสนับสนุนแนวคิดในการบริหารจัดการที่เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพและเป็นการใช้หลักเหตุผลตามโครงสร้างการบริหารงานเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ (Robbins, 1990, p. 37) จึงถือได้ว่าเป็นกระบวนทัศน์ที่สำคัญของการบริหารจัดการในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การขนาดใหญ่ที่บริหารงานโดยมีระเบียบแบบแผนของ Weber เป็นระบบราชการจากการสร้างรูปแบบในอุดมคติ แต่ในการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมได้นำแนวคิดของ Weber เป็นหลักในการบริหารระบบราชการ โดยมีทางพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการและปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของแต่ละองค์การซึ่งตามความเห็นของ Robbins (1990, p. 324) มีมุมมองว่าระบบราชการในฐานะขององค์การขนาดใหญ่ที่มีระเบียบแบบแผน สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี โดยการพัฒนารูปแบบจากเดิมในฐานะองค์การระบบราชการเป็นองค์การราชการแบบวิชาชีพ อันเป็นการบริหารที่มีมาตรฐานสามารถนำไปใช้ได้ในทุกองค์การ

จะเห็นได้ว่าแนวทางการบริหารงานจากกลุ่มทฤษฎีการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมได้แสดงถึงระบบบริหารการจัดการที่มีประสิทธิภาพองค์ความรู้ที่ได้จากกลุ่มทฤษฎีนี้เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาไปสู่ปรัชญาของการบริหารภาครัฐในแต่ละประเทศ ซึ่ง วรเดช จันทรศร (2541, น. 27-28) ได้ชี้ให้เห็นว่าองค์ความรู้ทางทฤษฎีองค์การและการบริหารมีส่วนสำคัญในการสร้างปรัชญาของการบริหารภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ของ Taylor และทฤษฎีองค์การขนาดใหญ่ที่มีระเบียบแบบแผน โดย Weber นับว่าองค์ความรู้ที่ได้รับจากการบริหารองค์การที่มุ่งประสิทธิภาพการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมได้ถ่ายทอดความมาสู่การบริหารจัดการภาครัฐ

ดังจะเห็นได้ว่า การบริหารภาครัฐเป็นการบริหารที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดกระบวนการทำงานของภาครัฐ ซึ่งเทียบได้กับการบริหารจัดการองค์การ การกำหนดวิธีการทำงานซึ่งต้องพิจารณาถึงผลที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความชอบธรรมในการปกครองและเป็นการบริหารจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารที่สั่งสมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้เกิดผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงปรารถนา โดยไม่แตกต่างจากการกำหนดเป้าหมายในเรื่องประสิทธิภาพตามแนวคิดของกลุ่มทฤษฎีการบริหารจดการแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ในการบริหารจัดการภาครัฐก็มีปรัชญาที่จะมุ่งแสวงหาความรู้ความจริงซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาวะปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น โดยเป็นการวิพากษ์เพื่อแสวงหาหลักฐานเบื้องต้นในการบริหารและเป็นความพยายามที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ (วรเดช จันทรศร, 2541, น. 4-7) จึงอาจกล่าวได้ว่าการนำแนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มทฤษฎีการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมมาใช้การบริหารจัดการภาครัฐ จึงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์นอกจากนี้ วรเดช จันทรศร (2541, น. 4-7) ได้อ้างถึงผลงานของ Woodrow ซึ่งเป็นผู้เสนอกรอบเค้าโครงความคิดเรื่องการแยกการบริหารออกจากการเมืองโดยแบ่งหน้าที่ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งเมื่อแยกการเมืองออกจากการบริหารสิ่งที่เหลือคือหน้าที่ของข้าราชการประจำ ซึ่งต้องนำเอากฎหมายมหาชนมาบริหารให้บรรลุเป้าหมายจะช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยปลอดจากการแทรกแซงทางการเมือง การบริหารงานอาศัยหลักคุณธรรมเพื่อป้องกันมิให้มีการเล่นพรรคเล่นพวก ดังนั้นเมื่อมีการแยกการบริหารออกจากการเมืองจะได้นักบริหารที่มีความเข้มแข็งและมีรูปแบบขององค์การบริหารภาครัฐที่อาศัยหลักเหตุผล

และมีประสิทธิภาพ อันสอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มทฤษฎีการบริหารจัดการแบบดั้งเดิม เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว กรอบแนวคิดที่ยึดถือในกลุ่มทฤษฎีการบริหารจัดการแบบดั้งเดิม จึงเป็นกระบวนทัศน์ในการบริหารจัดการภาครัฐส่วนหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม

ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูปแนวทางในการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม มาสู่กระแสแนวคิดของ “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” โดยเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งใช้กระบวนทัศน์การบริหารราชการแบบดั้งเดิมเป็นเรื่องที่ไม่สอดคล้องต่อความคาดหวังของสังคมที่มีความหลากหลายและไม่เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังจะเห็นได้จากความด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมีการใช้ทรัพยากรอย่างมาก แต่เห็นผลงานน้อย มีปัญหาการจัดการด้านโครงสร้าง ปัญหาการบริหารงานบุคคล ตลอดจนการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการองค์การภาครัฐ จึงตกอยู่ในสภาพที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่เกิดขึ้น

สำหรับองค์การภาครัฐ ซึ่งมีระบบราชการเป็นแกนหลักที่สำคัญก็ได้รับอิทธิพลจากกระแสความคิดในการปรับปรุง หรือยกเครื่ององค์การด้วยเช่นเดียวกัน เพราะประชาชนที่เป็นผู้รับบริการสาธารณะจากภาครัฐมีมุมมอง หรือทัศนคติที่แตกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมากมีกระแสการเรียกร้องให้องค์การภาครัฐมีการปรับปรุงบริการให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และสนองตอบต่อความพึงพอใจเหมือนอย่างภาคเอกชนดำเนินการ ดังนั้นในหลายประเทศจึงมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการตลอดมา แต่เนื่องจากระบบราชการ หรือองค์การภาครัฐมีขนาดที่ใหญ่โตกว่าภาคเอกชนมากการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาที่ผ่านมาเมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนแล้วถือว่าช้ามาก ดังนั้นช่วงต้นทศวรรษ 1990 การจัดการภาครัฐสมัยใหม่เห็นภาพชัดมากขึ้นในรูปแบบของแนวคิดในการยกเครื่องรัฐบาลของสหรัฐอเมริกาภายใต้การนำของ National Performance Review (NPR) ของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาในยุคของประธานาธิบดี Clinton ซึ่งต้องการเปลี่ยนระบบราชการให้เป็นรัฐบาลเชิงประกอบการเป็นการยกเครื่องกันใหม่เลยทีเดียว ซึ่งการยกเครื่องรัฐบาลของสหรัฐอเมริกา เกิดขึ้นจากผลงานของ Osborne and Gaebler ที่จัดพิมพ์หนังสือเรื่อง Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector เพื่อดึงดูดความสนใจให้บุคคลฝ่ายต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีการบริหารงานของภาครัฐจากเดิมในลักษณะของรัฐบาลเชิงราชการสู่รัฐบาลในเชิงประกอบการและกลายเป็นหนังสือทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์เพียงเล่มเดียวในประวัติศาสตร์ที่ติดอับดับเป็นหนังสือขายดีของสหรัฐอเมริกา หลักการสำคัญในการมุ่งสู่รัฐบาลในเชิงประกอบการที่เป็นมิติหรือกระบวนทัศน์ใหม่ในการจัดการภาครัฐใหม่ หรือเนรมิตระบบราชการยุคใหม่ ซึ่งได้กลายเป็นกระแสความคิดสำคัญในการปฏิรูประบบราชการในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ ในระยะเวลาต่อมา ซึ่งพอสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้ (Osborneand and Gaebler, 1992, pp. 22-25)

1. รัฐบาลต้องทาหน้าที่เป็นตัวสนับสนุน หรือคอยอำนวยการ หรือประสานงานมากกว่าดำเนินการเสียเอง

2. ให้อำนาจประชาชนในชุมชนนั้นสามารถตัดสินใจและดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองมากกว่ารัฐบาลจะเข้าไปดำเนินการให้เอง

3. สร้างรัฐบาลในเชิงแข่งขันโดยมุ่งอัดฉีดการแข่งขันเข้าสู่การให้บริการรัฐจะต้องส่งเสริมการแข่งขันของภาคเอกชนภายใต้หลักการแห่งความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ขจัดสภาพการผูกขาดให้หมดไป

4. ขับเคลื่อนโดยภารกิจ แทนที่การขับเคลื่อนแต่กฎระเบียบเหมือนแต่เดิม

5. ยึดผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก โดยจะต้องสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานใช้ในวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6. เน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ความต้องการของราชการเอง

7. สร้างรัฐบาลเชิงวิสาหกิจ หรือเชิงประกอบการ พยายามแสวงหารายได้มากกว่าการเป็นเพียงผู้ใช้งบประมาณแผ่นดินเพียงด้านเดียว

8. มองการณ์ไกล หรือคาดการณ์สถานการณ์ล่วงหน้าเพื่อวางมาตรการป้องกันปัญหามากกว่าคอยตามแก้ปัญหาในภายหลัง

9. กระจายอำนาจจากการมีสายการบังคับบัญชาไปสู่การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสังคมในยุคสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

10. อิงกับกลไกทางการตลาดมากกว่าการอาศัยกลไกระบบราชการ หรือการแทรกแซงโดยภาครัฐ

Boston, et.al. (1996, pp. 10-11) ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังต่อไปนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพหรือไม่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิม ที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนงานไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับโดยเฉพาะการแยกสวนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแล ควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทาข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานการจัดจ้างบุคคลภายนอก

ให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว/เฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ในอีกทัศนะหนึ่งของแนวคิดการจัดการภาครัฐใหม่ คือ Pollitt (2003, pp. 27-28) ได้สรุปลักษณะเด่นของแนวคิดนี้จากประสบการณ์การบริหารที่เกิดขึ้นในภาครัฐทั่วโลกว่า ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. การเน้นที่ผลของงานมากกว่ากระบวนการหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งผลของงาน

2. หันมาใช้มาตรการวัดผลงานมากขึ้นโดยเน้นการวัดเชิงปริมาณ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลงานชัดเจน

3. การจัดองค์การแบบราบ ขนาดเล็ก มีความอิสระในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งบรรลุวัตถุประสงค์เดียวชัดเจน

4. ใช้วิธีการทำสัญญาจ้างเหมาภาระหน้าที่บางอย่างของรัฐให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐทำแทน

5. ใช้กลไกการตลาดมากขึ้นในการส่งมอบการบริการภาครัฐ

6. เปรียบอุปมาประชาชนผู้รับบริการเหมือน “ลูกค้า” เพื่อให้สอดคล้องกับการนำกลไกตลาดมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ

7. เส้นแบ่งเขตระหว่างภาครัฐ เอกชน และองค์การอาสาสมัครขาดความชัดเจน เนื่องจากมีความร่วมมือกันมากขึ้นระหว่าง 3 ภาคส่วนในสังคมในการส่งมอบการบริการสาธารณะ

8. เปลี่ยนคุณค่านิยมในการบริหารงานภาครัฐในเรื่อง ความเสมอภาค ความปลอดภัย ความเป็นสากลและความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิมไปมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความเป็นปัจเจกบุคคลมากขึ้น

Osborne (2006, pp. 377-388) ได้กล่าวถึงการจัดการปกครองสาธารณะแบบใหม่และการบริการสาธารณะแบบใหม่ที่ต้องการนำเสนอ สาระสำคัญของการบริการสาธารณะแบบใหม่ได้สะท้อนให้เห็นเป็นอย่างดี นั่นคือ “ให้บริการไม่ใช่คุมหางเสือ” ซึ่งใจที่จะแย้งกับแนวคิดหลักของหนังสือที่เป็นคัมภีร์ของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ชี้ว่าภาครัฐทาหน้าที่ “คุมหางเสือมากกว่าที่จะพายเรือเอง” ทั้งนี้สาระสำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นว่าการโต้แย้งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่สะท้อนให้เห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า “ข้าราชการไม่ได้เป็นผู้จัดหาบริการเพื่อลูกค้า แต่เป็นผู้จัดหาประชาธิปไตย” นัยของประโยคสะท้อนภาพที่ตรงกันข้ามกับหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลทำให้การบริหารจัดการภาครัฐเป็นเรื่องของเทคนิคการบริหารที่ปราศจากเรื่องการเมือง แต่ส่งผลในทางตรงกันข้าม นั่นคือ การนำการเมืองกลับเข้ามาสู่การบริหารอีกครั้งหนึ่ง และการยึดโยงกับหลักการของประชาธิปไตยนี่เองที่เป็นสะพานเชื่อมรัฐประศาสนศาสตร์เข้ากับหลักการเชิงปทัสถานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหลักความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตยหรือประชาสังคม

Denhardt and Denhardt (2007, pp. 42-43) นักทฤษฎีทางด้านความเป็นพลเมือง ชุมชนและประชาสังคมและปรัชญาหลังสมัยใหม่ มีบทบาทอย่างมากในการช่วยพัฒนาแนวคิด New

Public Service ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวคิดหลัก ๆ ได้ดังต่อไปนี้ แนวคิดเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจ New Public Service ในกรอบการบริหารรัฐกิจได้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

1. Serve Citizens, Not Customers: ประโยชน์สาธารณะนั้นได้มาจากกระบวนวาทวิจารณ์ที่เกี่ยวกับค่านิยมที่ประชาชนมีร่วมกัน ไม่ใช่เป็นเพียงแค่การรวมกันของประโยชน์ที่แต่ละปัจเจกบุคคล มีดังนั้นนักบริหารรัฐกิจจึงมิได้มีหน้าที่เพียงแค่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเท่านั้น หากแต่ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจ และความร่วมมือกับประชาชน และระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

2. Seek the Public Interest: นักบริหารรัฐกิจต้องทุ่มเทในการสร้างเจตนารวมร่วมกันในเรื่องของประโยชน์สาธารณะ โดยประโยชน์สาธารณะนั้นไม่ได้มาจากการพิจารณาจากทางเลือกของแต่ละปัจเจกบุคคล เท่านั้น แต่ต้องมาจากการพิจารณาประโยชน์และความรับผิดชอบร่วมกันของประชาชน

3. Value Citizenship over Entrepreneurship: การเสริมสร้างประโยชน์สาธารณะนั้นจะได้ผลดีกว่าหากอาศัยนักบริหารรัฐกิจและประชาชนที่มีความมุ่งมั่นอยากให้สังคมโดยรวมมีสภาพที่ดีขึ้น หากเปรียบเทียบกับนักบริหารแบบนายทุนที่มีรูปแบบการบริหารเงินที่ประชาชนเป็นเจ้าของเสมือนกับเป็นเงินของตนเอง

4. Think Strategically, Act Democratically: การให้ได้มาซึ่งนโยบายและโครงการสาธารณะต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้นั้น สามารถทำได้โดยอาศัยความพยายามร่วมกัน และกระบวนการที่หลาย ๆ ฝ่ายให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

5. Recognize that Accountability Isn't Simple: นักบริหารรัฐกิจควรต้องให้ความใส่ใจกับประเด็นที่นอกเหนือไปจากแรงขับเคลื่อนทางการตลาด เช่น ประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานทางวิชาชีพ และประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

6. Serve Rather Than Steer: นักบริหารรัฐกิจต้องมีความเป็นผู้นำที่มีพื้นฐานมาจากค่านิยมร่วมของสังคมในการช่วยให้ประชาชนมีความสามารถที่จะค้นหาและให้ได้มาซึ่งประโยชน์สาธารณะร่วมกันของสังคม แทนที่จะเน้นการควบคุมหรือถือหางเสือเพื่อให้สังคมเดินไปในทิศทางต่าง ๆ

7. Value People, Not Just Productivity: องค์กรสาธารณะและเครือข่ายทางสังคมต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จได้ในระยะยาวได้ต้องอาศัยการบริหารจัดการผ่านกระบวนการแห่งความร่วมมือซึ่งกันและกันและต้องอาศัยความเป็นผู้นำที่มีพื้นฐานมาจากการยอมรับจากสมาชิกของคนในสังคมร่วมกันทั้งหมด

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ จึงได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหารราชการของไทยในปัจจุบันมากขึ้น การนำแนวคิดนี้มาใช้ยังคงให้ความสำคัญกับหลักการปรัชญา เช่น การให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อผลงาน การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล การปรับโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดสำคัญจากพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 มาตรา 31 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

โดยมีเป้าหมายที่ยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการและติดตามประเมินผลอย่างสม่าเสมอ ส่งผลให้รูปแบบของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการได้รับการเปลี่ยนแปลงแนวคิดและทัศนคติใหม่ปรับเปลี่ยนจากการบริหารแบบเดิมที่ใช้กฎหมายเป็นกรอบในการปฏิบัติแบบตายตัวไปสู่การบริหารตามภารกิจ โดยมุ่งเน้นภารกิจที่จะต้องทาการปฏิบัติหรือรูปแบบที่จะให้บริการต่อประชาชนทั้งด้านพื้นที่ กระบวนการหรือลักษณะในการให้บริการทำให้เกิดความจำเป็นในการจัดองค์การใหม่ เช่น องค์การแบบพิเศษ หน่วยบริการเฉพาะกิจ ศูนย์บริการร่วม เป็นต้น ขณะเดียวกันภาระความรับของหน่วยงานภาครัฐมีความเข้มข้นมากขึ้นเพราะต้องรับผิดชอบต่อผลงานและความมีประสิทธิภาพขององค์การภาครัฐทั้งระบบ

สรุปได้ว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เป็นการนำแนวคิดด้านการบริหารจากหลายแนวคิดมาผสมผสาน โดยใช้เครื่องมือการจัดการในรูปแบบต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือซึ่งสามารถพิจารณาแนวคิดของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ได้ดังนี้

1. ด้านวัตถุเน้นการปฏิบัติงานให้ทันสมัยเพื่อปรับตัวให้เข้าสู่ระบบตลาด
2. สร้างค่านิยมการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพเน้นผลสัมฤทธิ์ คุณภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า
3. เน้นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารเชิงกลยุทธ์การบริหาร คุณภาพโดยรวม เป็นต้น
4. เน้นการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารระบบราชการ เช่น การลดอัตรากำลังการลด ยุบ รวมส่วนราชการที่เกินความจำเป็น การให้ภาคเอกชนเข้าร่วมงานโดยการจ้างเหมางานการเปิด ให้แข่งขันกันให้บริการสาธารณะ
5. เน้นความโปร่งใสเพื่อการตรวจสอบจากสังคม

การปฏิรูประบบราชการจึงเกิดขึ้นเพื่อลดขนาดราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่าการกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาด และเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ การปฏิรูประบบราชการลักษณะนี้นิยม เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management: NPM) หรือ เรียกว่า “การจัดการนิยม” (Managerialism) หรือ “การบริหารภาครัฐที่อาศัยระบบตลาด” (Market-based Public Administration) หรือ “รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ” (Entrepreneurial Government) (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, น. 9) คำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี แนวคิด และเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย จนนำไปสู่ความสับสนในการจำกัดความหมายและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ดีการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมิอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังเช่นในอดีต โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบาย การมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบราชการที่มีความเทอะทะและใหญ่โตไปสู่องค์การที่มีขนาดเล็ก การปรับระบบการบริหารจัดการที่วางอยู่บนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขัน การตัดทอนและลด

ค่าใช้จ่ายของภาครัฐ และสุดท้าย ได้แก่ การปรับรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมาย การใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการให้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2548, น. 45-46) ในการประชุมของ The Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) ที่ประกอบไปด้วย ผู้แทนกว่า 50 ประเทศ เมื่อปี 1994 ได้สรุปว่าองค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบไปด้วย (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2541, น. 45-46 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2541)

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด วัด และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำถึงแม้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน แต่ในการนำแนวคิดมาปรับใช้ควรพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติอย่างละเอียด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ ค่านิยมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ลักษณะเด่นของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงอยู่ที่ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แยกไม่ออกจากบริบทของวิกฤตการคลังที่ร้ายแรง เพราะวิกฤตการคลังเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ อีกทั้งการปฏิรูประบบราชการยังเป็นหัวใจของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เนื่องจากเหตุผล 4 ประการ คือ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, น. 56-57)

5.1 ระบบราชการเป็นกลไกหลักที่จะทำให้รัฐเล็กลง ซึ่งจะช่วยให้การขาดดุลการคลังลดลง

5.2 การทำให้ระบบราชการมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นวิธีการสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหาร สามารถบริหารงานได้สำเร็จ

5.3 การวัดผลงานเป็นหลักในการคิดและวิเคราะห์ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้นการทำงานของระบบราชการใหม่จะเปลี่ยนไปอยู่ภายใต้สัญญาการทำงานตามผลงาน ซึ่งจะต้องสามารถวัดผลงานที่ให้แก่ประชาชนได้ ส่วนความรับผิดชอบก็ต้องระบุเอาไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและพนักงานจะต้องไม่กำหนดไว้กว้าง ๆ เหมือนเมื่อก่อน

5.4 ประเด็นทางการเมือง ที่เกิดจากการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปปฏิบัติกลับปรากฏว่าปัญหาไม่ได้อยู่ที่การต่อต้านของฝ่ายการเมือง แต่ปัญหาอยู่ที่การต่อต้านของระบบราชการเอง โดยเฉพาะการต่อต้านการลดขนาดองค์การและการต่อต้านสิ่งที่จะมาทำลายความมั่นคงในการทำงานของข้าราชการดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดหลักในการปฏิรูประบบราชการ

โดยการนำเอาหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อการพัฒนาระบบราชการให้เป็นระบบราชการยุคใหม่ ซึ่งสามารถทำงานตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งระบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในปัจจุบันจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน, 2550, น. 9-11)

5.4.1 เป็นระบบราชการที่มีความหลากหลาย แต่ยึดถือค่านิยมหลักเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่พยายามทำทุกอย่างในระบบราชการให้เป็นโหลเดียวกันทั้งหมด

5.4.2 นิยามความหมายของระบบคุณธรรมใหม่ ให้หมายถึง ระบบคุณธรรมที่เน้นให้ข้าราชการทำงานมีประสิทธิผลสูงขึ้นและยอมรับความแตกต่างต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีขีดความสามารถที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งแตกต่างจากระบบคุณธรรมของระบบราชการในอดีตที่เน้นการปกป้องสิทธิประโยชน์ตอบแทนให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันและมีขีดความสามารถแตกต่างกันได้

5.4.3 มุ่งเน้นสัมฤทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่เน้นการทำงานตามกฎระเบียบตามกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้

5.4.4 การจ้าง การถนอมรักษา ตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้าของข้าราชการเน้นที่การแสวงหาผู้ที่มีขีดความสามารถสูงและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า โดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานที่มีความท้าทาย ซึ่งตรงกันข้ามกับระบบราชการแบบเดิม ซึ่งเน้นให้ข้าราชการมีความรู้ความสามารถทางเทคนิคที่ตรงกับตำแหน่งงานเป็นสำคัญ

5.4.5 มีมุมมองต่อข้าราชการที่มีขีดความสามารถว่าเป็นสินทรัพย์หรือเป็นทุนมนุษย์ที่มีค่าขององค์การ ยิ่งลงทุนให้ได้รับการพัฒนา ยิ่งสามารถทำงานสร้างประโยชน์ให้กับระบบราชการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่มองข้าราชการในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิต รายจ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับข้าราชการ จึงถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สิ้นเปลืองของระบบราชการ

5.4.6 การจ้างงานมีหลากหลายรูปแบบ มีทั้ง 1) กลุ่มที่เป็นข้าราชการประจำภายใต้ระบบการจ้างงานจนถึงการเกษียณอายุ 2) กลุ่มพนักงานราชการหรือพนักงานของรัฐภายใต้รูปแบบการจ้างงานตามสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาจ้าง 3) กลุ่มที่จ้างเหมาแรงงานมาจากเอกชน เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิม ที่มีรูปแบบการจ้างงานแบบเดียว คือ ข้าราชการประจำซึ่งจ้างจนเกษียณอายุราชการ แม้ว่าจะมีลักษณะการจ้างงานที่หลากหลายแต่ทุกกลุ่มต้องยึดถือค่านิยมหลักของระบบราชการเป็นแบบเดียวกัน

5.4.7 ลักษณะการจ้างงานไม่เน้นที่ความมั่นคงในการจ้างงาน แต่เน้นที่ผลการปฏิบัติงานถ้าผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ ก็สามารถยกเลิกการจ้างได้ ทั้งนี้เพราะระบบราชการเองก็มีข้อจำกัดในการหารายได้ไม่แตกต่างจากภาคเอกชน จึงต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ้างงานของภาครัฐเองด้วย ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่เน้นความมั่นคงของการจ้างงานเป็นหลักที่สำคัญ การจ้างงานของภาครัฐแบบเดิมจึงมีลักษณะเหมือนกับการให้สังคมสงเคราะห์แก่ข้าราชการ

5.4.8 การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการมีส่วนต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ ซึ่งแตกต่างจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในแบบเดิมที่ประเมินตามกิจกรรมการทำงานของข้าราชการแต่ละคน

5.4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับฝ่ายบริหารอยู่บนพื้นฐานความร่วมมือระหว่างกันในการผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ในขณะเดียวกันองค์การก็ใส่ใจความพึงพอใจการทำงานของข้าราชการ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับฝ่ายบริหารภายใต้ระบบราชการแบบเดิมที่มีลักษณะเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชา การทำงานตามกฎระเบียบและระบบงาน ซึ่งมักก่อให้เกิดความขัดแย้งในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างกัน เช่น ข้าราชการมีเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกับองค์การทำให้เกิดข้อพิพาทที่ต้องแสวงหาแนวทางการแก้ไข

5.4.10 องค์การกลางบริหารงานบุคคลกระจายอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ มีอำนาจและหน้าที่บริหารงานบุคคลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิมที่องค์กรกลางบริหารงานและสงวนอำนาจและหน้าที่งานด้านการบริหารบุคคล เพื่อดำเนินการเองเป็นส่วนใหญ่

6. การบริหารแบบมีส่วนร่วม Participative Management (ปราชญา กล้าผจัญ, 2542, น. 135) การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และต่อองค์กรได้อย่างเต็มที่ โดยมีการร่วมประชุมปรึกษาหารือ เพื่อการตัดสินใจและการควบคุมกำกับดูแลการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

ชอุ่ม กรไกร (2548, น. 753-760) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการบริหารจัดการตามกระบวนทัศน์ใหม่ มุ่งนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงสู่ประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข สังคมมีเสถียรภาพโดยมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. มีเป้าประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนและคำนึงถึงความต้องการของประชาชน
2. มีภารกิจที่ชัดเจนรัฐทำเฉพาะที่จำเป็นและเน้นการแข่งขันในการบริการ
3. บริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีอิสระและยืดหยุ่นในการจัดการมุ่งเน้นการวัดผลสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นสำคัญ
4. ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
5. ใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือและใช้แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการ
6. มีระบบสนับสนุนและกลไกในการบริหารจัดการที่ดี

แนวคิดการบริหารจัดการมีวิวัฒนาการมาจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่แสดงให้เห็นว่าคนในยุคก่อนได้บริหารงานกันโดยการทำหน้าที่ทางการบริหารที่เหมือนในปัจจุบัน คือ การวางแผนการจัดองค์การ การจูงใจและการควบคุมมาเป็นพัน ๆ ปี หลักฐานที่ชัดเจน ก็ได้แก่ การก่อสร้างพีระมิดในอียิปต์ การก่อสร้างกำแพงเมืองจีนที่ต้องใช้คนจำนวนเป็นแสน ๆ คน การก่อสร้างถาวรวัตถุทั้งสองอย่างทำให้มีคำถามว่าใครเป็นคนวางแผนให้คนงานทำงาน ใครเป็นคนจัดองค์การให้คนเหล่านั้นทำงาน ใครเป็นคนกำกับดูแลให้คนทำงานและสุดท้ายใครเป็นคนควบคุมให้การทำงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด (เสนาะ ติเยาว์, 2546, น. 56)

นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์ (2560, น. 38-39) การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำงานร่วมกับฝ่ายบริหารจากทุก ๆ หน่วยงานส่วนผสมหลักใหญ่ ๆ ที่ทำให้เกิดความผูกพันในองค์การ มีดังนี้

1. องค์การต้องมีนโยบายในการดำเนินงานที่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม และเมตตาธรรม เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานเลือกที่จะผูกพันกับองค์การ นอกจากนั้นองค์การต้องมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีหรืออยู่ในระดับเทียบเท่า เพื่อให้อยู่ในระดับที่ไม่ต่ากว่ามาตรฐาน

2. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรมในการบริหารงาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันกับองค์การ เช่นดังกล่าวที่ว่าผู้ปฏิบัติงานเข้าทำงานเพราะองค์การแต่ลาออกเพราะหัวหน้าที่มาของสานวนนี้เกิดจากหลาย ๆ องค์การที่พยายามสรรหาบุคลากรเก่ง ๆ

Follett (1939) ได้เสนอแนวคิดทางการบริหารให้เน้นตัวบุคคลโดยเห็นว่าความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับกลุ่มคนมากกว่าแต่ละบุคคล ผู้บริหารกับพนักงานควรเป็นหุ้นส่วนกันในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ผู้บริหารควรใช้ประสบการณ์และความรู้จูงใจให้คนทำงานมากกว่าการใช้อำนาจตามตำแหน่งงาน

Barnard (1998) ก็เป็นอีกคนหนึ่งที่ผสมผสานทัศนะทางการบริหารแบบดั้งเดิมกับมนุษยสัมพันธ์ โดยเห็นว่าองค์การเป็นระบบสังคมซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกคนองค์การ ประกอบด้วยคนที่มีความสัมพันธ์กันในทางสังคม บทบาทของผู้บริหาร คือ ทำหน้าที่ประสานและกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้อุทิศและทุ่มเทให้กับงานความสำเร็จขององค์การมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือของพนักงาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อปกครองการมีส่วนร่วมของประชาชนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเป็นหลักการสำคัญยิ่งในการจัดการปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นการลดบทบาทเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง อันเป็นรากฐานของการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย

2.4.1 ความหมายการปกครองท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547, น. 22) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ ซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครอง และบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยมีความเป็นอิสระตามสมควร ไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจของราชการส่วนกลาง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลางที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรคแสง (2550, น. 7) มีความเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังและกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติไว้

เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรดังกล่าวในกรณีประเทศไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, องค์การบริหารส่วนตำบล, พัทยา และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2554, น. 44-45) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครอง ซึ่งการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐบาลมอบหมายให้กระทำได้การปกครองในลักษณะนี้ ถึงแม้จะเป็นอิสระแต่ก็มิได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจของรัฐและมิใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปได้การปกครองท้องถิ่นจะเป็นต้องมีองค์กร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่นผู้เลือกตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนดเสนอแนะนโยบายผู้ควบคุมหรือผู้เข้าร่วมในรูปอื่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2556, น. 386) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเอง รวมทั้งอำนาจในการเก็บภาษี หรือการใช้แรงงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้อาจมาจากการเลือกตั้งหรือการแต่งตั้งก็ได้

วุฒิสาร ตันไชย (2557, น. 42) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลาง หรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเองประการสำคัญองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงาน และร่วมรับบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรหนึ่งมีพื้นที่อาณาเขตของตนเองมีประชาชนและมีรายได้ตามหลักเกณฑ์กำหนดโดยมีอำนาจ และมีอิสระในการปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง

2.4.2 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

สถาบันดำรงราชานุภาพ และสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย (2549, น. 16-17) ได้สรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อนเพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจในการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ้งทางการเมือง (Political Maturity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจการบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิธีทางการเมืองทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมือง

4. การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิธีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่น มีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ตัว และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลทำให้เกิดความคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวกันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรรคแสง (2550, น. 27) ได้เสนอว่าลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ต้องมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย หรือกฎหมายรับรองสถานะความเป็นท้องถิ่น

3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐชุมชนท้องถิ่นจะต้องมี

4. มีการจัดองค์กร เป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น หรือจัดในรูปแบบอื่น

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยการเลือกตั้งคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ประกอบไปด้วย กลุ่มบุคคล 3 กลุ่มหลัก ที่ทำหน้าที่ตามภารกิจ หรือขอบเขตอำนาจของตนที่ถูกระบุไว้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ (บูฆอรี ยีหมะ, 2550, น. 18-19)

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบัญญัติ และแก้ไขกฎหมายของท้องถิ่น นอกจากนั้นยังทำหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรืออนุมัติงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเสนอโดยฝ่ายบริหารก่อนที่ฝ่ายบริหารจะสามารถนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ตลอดจนควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไป คือ สภาท้องถิ่น ซึ่งสมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นโดยทางตรง หรือทางอ้อมมีสถานะเป็นข้าราชการการเมืองมีวาระในการดำรงตำแหน่ง ซึ่งอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศขึ้นอยู่กับกฎหมายที่กำหนดไว้ เช่น ไทย อังกฤษ สมาชิกสภาท้องถิ่นมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี แตกต่างจากฝรั่งเศสที่สมาชิกสภาท้องถิ่นมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 6 ปี แต่หากสมาชิกสภาท้องถิ่น ปฏิบัติงานผิดพลาด บกพร่องต่อหน้าที่ หรือทุจริตประพฤติมิชอบ สร้างความไม่พอใจแก่ประชาชนในท้องถิ่นที่อาจจะถูกดำเนินการถอดถอนออกจากตำแหน่งก่อนครบวาระได้

2. ฝ่ายบริหาร คือ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานของท้องถิ่น ในรูปของการกำหนดนโยบายการกำหนดแผนงาน การคิดค้นโครงการการจัดทำงบประมาณ ตลอดจนควบคุมดูแลฝ่ายปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ หรือข้าราชการท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายแผนงาน หรือโครงการที่ฝ่ายบริหารคิดค้นและนำเสนอให้กับประชาชนได้รับทราบมาแล้ว โดยเฉพาะหาเสียงเลือกตั้งให้ภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้เพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บุคคล หรือผู้บริหาร เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นายกเทศมนตรี คณะบุคคล หรือคณะผู้บริหาร เช่น คณะเทศมนตรี ถือเป็นข้าราชการการเมือง เช่นเดียวกับสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือฝ่ายนิติบัญญัติ และมีวาระในการดำรงตำแหน่งโดยอาจมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชนหรือเลือกตั้ง โดยทางอ้อมขึ้นอยู่กับกฎหมายที่ระบุไว้ซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ

3. ฝ่ายปฏิบัติงาน คือ กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ในลักษณะที่เป็นงานประจำในแต่ละวัน มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน โครงการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา กลุ่มบุคคลฝ่ายปฏิบัติงานถือเป็นข้าราชการประจำของท้องถิ่นมาจากการสอบคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งเหมือนกับ 2 ฝ่ายแรกที่สำคัญ ก็คือ ฝ่ายปฏิบัติงานควรเป็นคนที่อยู่ในท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการ หรือแนวคิดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นว่า “คนในท้องถิ่นย่อมเข้าใจท้องถิ่นดีกว่าคนภายนอก”

ปธาน สุวรรณมงคล (2555, น. 4-5) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจของกฎหมายการเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนโดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

2. มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นกาลเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุหน้าที่ไว้โดยชัดเจนหรืออาจเป็นการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถริเริ่มทำกิจการใด ๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเทศ

3. ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น อาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะ

ดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหาร หรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็งจะทำให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากขึ้นและมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

5. มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด ความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้ หมายถึง อำนาจในการตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริม และกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

6. มีอำนาจในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้อย่างอิสระตามสมควร การปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่นโดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ภายในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือ มีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้นอกเหนือจากรายได้ของท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

7. มีการกำกับดูแล จากรัฐการปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐและจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มิใช่องค์กรที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับ ดูแล จึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็นเพื่อให้การใช้อำนาจของคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำเท่าที่จำเป็นและต้องไม่ขัดกับความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

รสสุคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2556, น. 46) ได้กล่าวถึง ลักษณะการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองของชุมชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรัฐหรือประเทศ ชุมชน หรือ (Community) หมายถึง ผู้คนที่อยู่รวมกัน ตั้งบ้านเรือนเป็นหลักแหล่งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยทั่วไปสมาชิกของชุมชน มักมีความเกี่ยวพันกันทางใดทางหนึ่งหรือหลาย ๆ ทาง เช่น มีเชื้อสายเผ่าพันธุ์เดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน มีวัฒนธรรม ประเพณีเดียวกัน มีประวัติศาสตร์ร่วมกัน หรืออพยพย้ายถิ่นฐานมาด้วยกัน สมาชิกของชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่ง มักมีความรู้สึกผูกพันเป็นพวกพ้องเดียวกันและมีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกัน

2. ชุมชนท้องถิ่น จะต้องมีอัตตาณัติ (Autonomy) หรืออำนาจอิสระในการปกครองตนเองเพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้อย่างเป็นอิสระตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นชุมชนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องมีอัตตาณัติ หรืออำนาจอิสระอย่างเพียงพอในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น ซึ่งหมายถึง ชุมชนท้องถิ่นสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้อย่างเป็นอิสระในกิจการที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่น เช่น เมื่อรัฐบาลกระจายอำนาจในการดูแลรักษาความสะอาดให้ชุมชนท้องถิ่น ชุมชนท้องถิ่น ก็จะมีอำนาจอิสระที่จะดำเนินการดูแลรักษาความสะอาดด้วยวิธีการที่ท้องถิ่นเห็นว่าเหมาะสมท้องถิ่นจะจ้างพนักงานกี่คนจะซื้อรถเก็บขยะคันเล็กหรือคันใหญ่ จะทาสีถังขยะเป็นสีอะไรก็แล้วแต่ชุมชนท้องถิ่นนั้น จะเห็นสมควรไม่จำเป็นจะต้องขอความเห็นชอบขออนุญาต หรือขออนุมัติจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

3. ชุมชนท้องถิ่น จะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ในการปกครองตนเอง สิทธิของชุมชนท้องถิ่น จะต้องได้รับการยอมรับอย่างถูกต้องตามกฎหมายรัฐบาลจะต้องรับรองสิทธิของท้องถิ่น โดยกฎหมายตลอดจนคุ้มครองสิทธิอันถูกต้องชอบธรรมของท้องถิ่น โดยทั่วไปการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองจะต้องกระทำโดยตราเป็นกฎหมายระดับชาติหรือระดับรัฐ ซึ่งบัญญัติเงื่อนไขหลักเกณฑ์ว่าชุมชนท้องถิ่นลักษณะใด จึงจะได้รับการกระจายอำนาจและสามารถจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล ได้กำหนดเงื่อนไขคุณสมบัติของชุมชนท้องถิ่นที่จะสามารถจัดตั้งเทศบาล ก็สามารถขอจัดตั้งเป็นเทศบาลตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดในที่สุด เมื่อมีการตราพระราชกฤษฎีการจัดตั้งเทศบาล ชุมชนเทศบาลซึ่งเป็นองค์กรชุมชนนั้น ก็จะมีสิทธิอำนาจอย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติเทศบาล นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีสิทธิตามกฎหมายในการใช้อำนาจดำเนินกิจการของท้องถิ่นตามที่กฎหมายได้รับรองไว้ ทั้งนี้แล้วแต่ว่ากฎหมายจะบัญญัติไว้อย่างไร ซึ่งโดยปกติกฎหมายมักจะกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจที่สำคัญซึ่งผลต่อการปฏิบัติงานของท้องถิ่น ได้แก่

3.1 อำนาจในการบัญญัติกฎหมายของท้องถิ่นในการปฏิบัติงานของท้องถิ่น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังจะเห็นได้จากการที่กรุงเทพมหานคร กำหนดโทษปรับ 2,000 บาท สำหรับการทิ้งขยะลงพื้นเพื่อรักษาความสะอาดในพื้นที่

3.2 อำนาจในการกำหนดงบประมาณของท้องถิ่น โดยปกติการกำหนดงบประมาณจะจัดทำในรูปแบบของกฎหมาย เช่น ในระดับชาติจะจัดทำเป็นพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ในระดับท้องถิ่นก็เช่นเดียวกัน จัดทำเป็นข้อบัญญัติงบประมาณ เทศบัญญัติงบประมาณ หรือข้อบังคับงบประมาณ แล้วแต่กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อให้งบประมาณของท้องถิ่นสอดคล้องกับความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง

4. ชุมชนท้องถิ่น จะต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organizations) เมื่อประชาชนในท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ประชาชนจะมีอำนาจปกครองตนเอง ทั้งนี้แล้วแต่ว่าจะได้รับการกระจายอำนาจในเรื่องใดบ้าง สมมุติว่าชุมชนหนึ่งได้รับการกระจายอำนาจในการรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข การจัดการศึกษา และการขนส่งมวลชน อำนาจในการตัดสินใจ และดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นการยากที่ประชาชนจะเป็นผู้ใช้อำนาจเหล่านี้ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ใช้อำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้กระจายให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น โดยทั่วไปมีความจำเป็นที่จะต้องจัดตั้งองค์กรเพื่อทำหน้าที่ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

4.1 หน้าที่ด้านนิติบัญญัติ ได้แก่ หน้าที่ในการออกกฎหมาย การอนุมัติงบประมาณและการควบคุมการบริหารท้องถิ่น โดยปกติองค์กรที่ทำหน้าที่นี้ คือ สภาท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น สามารถแสดงเจตนารมณ์ร่วมกันของประชาชนในท้องถิ่น สะท้อนปัญหาและความต้องการของชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

4.2 หน้าที่บริหาร ได้แก่ หน้าที่ในการกำหนดแผน และโครงการจัดทำงบประมาณและดำเนินกิจการท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ผู้ที่ทำหน้าที่นี้อาจเป็นผู้บริหารคนเดียวหรือคณะผู้บริหารคนเดียวหรือคณะผู้บริหารซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นหรือมาจากการแต่งตั้งของสภาท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชน

5. ประชาชนในท้องถิ่น จะต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตามหลักการของระบอบประชาธิปไตย การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองตนเองในท้องถิ่น ทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้นจะทำให้การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชนในท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ส่งผลให้การบริหารงานของท้องถิ่นสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด นอกจากนั้นยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจถึงกลไกในการปกครองแบบประชาธิปไตย เห็นความสำคัญของสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองของตนเองและสนับสนุนให้ประชาชนมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

2.4.3 องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546) ซึ่งได้บัญญัติให้ยกฐานะเป็นสภาตำบลที่มีรายได้ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท โดยไม่รวมเงินอุดหนุนเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย ประกาศในราชกิจานุเบกษา มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่นจุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ก็เพื่อให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับรองการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้นและพัฒนำไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลที่จะยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยประกาศในราชกิจจานุเบกษา องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำ จึงมีบทบัญญัติที่กำหนดให้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลมีเงื่อนไข ดังนี้

2.4.3.1 องค์การบริหารส่วนตำบล อาจรวมกับหน่วยการบริหารส่วนตำบลที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในเขตตำบลนั้น

2.4.3.2 องค์การบริหารส่วนตำบล อาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

2.4.3.3 องค์การบริหารส่วนตำบลใด มีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้น ให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้าองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน หรือให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

1. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งโครงสร้างองค์การออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภาอบต.) เป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งประชาชนโดยตรงในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลของหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน เขตเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ เขตหมู่บ้าน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มีหน้าที่ให้ความเห็นชอบ แผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) เป็นองค์กรฝ่ายบริหารเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมายนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจแต่งตั้งผู้ที่มิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน การเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กระทำโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

1.1 องค์ประกอบของ อบต. ตามกฎหมาย มีดังนี้

1.1.1 สภา อบต. เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของ อบต. ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบัญญัติ พิจารณาความเห็นชอบกิจการสำคัญของ อบต. โดยใช้มติของที่ประชุมสภา อบต. เป็นหัวหน้าอำนาจหน้าที่ของสภา อบต. มีดังนี้

1.1.1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนา อบต. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ อบต.

1.1.1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ของ อบต.

1.1.1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายก อบต. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา อบต. ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการสภา อบต.ประกอบด้วย

1) สมาชิกสภา อบต. (จำนวนตามโครงสร้าง อบต.) มีหน้าที่ ดังนี้

2) เข้าร่วมประชุมสภา อบต. อภิปรายแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมสภาอบต. และลงมติในประเด็นต่าง ๆ

3) ปฏิบัติตามหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของสภา อบต.

4) เสนอร่างข้อบัญญัติ อบต.

5) ตั้งกระทู้ถามนายก อบต. หรือรองนายก อบต. อันเกี่ยวกับในหน้าที่

6) เสนอบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป นายก อบต. โดยไม่มีการลงมติด้วยจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกสภา อบต. ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่

7) ขอเปิดประชุมวิสามัญด้วยจำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภา อบต. ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่

8) หน้าที่อื่น ๆ ตามกฎหมายกำหนด หรือในฐานะผู้แทนประชาชนในหมู่บ้าน และของ อบต. นั้น

1.1.2 ประธานสภา อบต. 1 คน: เลือกจากสมาชิกสภา อบต. ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภา อบต. ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต. หรือมีการยุบสภา อบต. ประธานสภา อบต. มีหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินกิจการอื่นให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1.2.1 ดำเนินกิจการของสภา อบต. ตามที่กฎหมายกำหนด

1.1.2.2 เป็นประธานของที่ประชุมสภา อบต. เว้นแต่ในขณะที่เข้ากล่าวอภิปรายสนับสนุน หรือคัดค้านญัตติในที่ประชุมสภา อบต.

1.1.2.3 บังคับบัญชาการงานในสภา อบต.

1.1.2.4 รักษาความสงบเรียบร้อยในสภา อบต.

1.1.2.5 เป็นผู้แทนสภา อบต. ในกิจการภายนอก

1.1.2.6 อำนาจและหน้าที่อื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ หรือตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น

1.1.3 รองประธานสภา อบต. 1 คน น. เลือกจากสมาชิกสภา อบต. ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภา อบต. ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต. หรือมีการยุบสภา อบต. เช่นเดียวกับประธานสภา อบต. รองประธานสภา อบต. มีหน้าที่ช่วยประธานสภา อบต. ปฏิบัติการตามหน้าที่และกระทำกิจการตามที่ประธานสภา อบต. มอบหมาย: ในกรณีที่ไม่มีประธานสภา อบต. หรือประธานสภา อบต. ไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ ให้รองประธานสภา อบต. ปฏิบัติหน้าที่แทน

1.1.4 เลขานุการสภา อบต. 1 คน: ซึ่งสภา อบต. เลือกจากปลัด อบต. หรือสมาชิกสภา อบต. เลขานุการสภา อบต. มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุมและงานอื่นใดตามที่ประธานสภา อบต. มอบหมาย และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ได้กำหนดให้เลขานุการสภา อบต. มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.1.4.1 แจ้งนัดประชุมสภา อบต. ตามคำสั่งของประธานสภา อบต.

1.1.4.2 ชี้แจงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือหนังสือสั่งการหรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจการของ อบต. ต่อที่ประชุมสภา อบต.

1.1.4.3 ช่วยเหลือประธานสภา อบต. จัดทำระเบียบวาระการประชุมสภา อบต.

1.1.4.4 เชิญประธานสภา อบต. ชั่วคราวปฏิบัติหน้าที่

1.1.4.5 จัดทำรายงานการประชุมสภา อบต.

1.1.4.6 เก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร หรือเอกสารของสภา อบต. แต่จะเปิดเผยได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากประธานสภา อบต.

1.1.4.7 ช่วยเหลือประธานสภา อบต. ในการควบคุมการนับคะแนนเสียง

1.1.4.8 ช่วยเหลือประธานสภา อบต. ในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสภา อบต.

1.1.4.9 หน้าที่อื่นตามที่กำหนดว่าในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับ การประชุมสภาท้องถิ่น หรือกระทำกิจการอื่นตามที่ประธานสภา อบต. มอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของสภา อบต.

1.1.5 การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสภา อบต. จะเกิดจากการประชุมสภา อบต. และมติของที่ประชุมสภา อบต. ซึ่งในปีหนึ่งจะมีการประชุม ดังนี้

1.1.5.1 สมัยประชุมสามัญสภา อบต.: ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือหลายสมัยแล้วแต่สภา อบต. จะกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 4 สมัย ๆ ละไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากนายอำเภอ โดยต้องมีกำหนดให้มีการประชุมในเดือนกุมภาพันธ์สมัยหนึ่งและในเดือนสิงหาคมสมัยหนึ่ง

1.1.5.2 สมัยประชุมวิสามัญสภา อบต.: นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่าเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์ของ อบต. ประธานสภา อบต. นายก อบต. หรือสมาชิกสภา อบต. มีจำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิก อบต. ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ สามารถทำคำข้อร้องยื่นต่อนายอำเภอขอให้เปิดประชุมวิสามัญ ถ้าเห็นสมควรให้นายอำเภอเรียกประชุมวิสามัญได้สมัยประชุมวิสามัญให้กำหนดไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากนายอำเภอ

1.1.6 นายก อบต. คือ หัวหน้าผู้บริหาร อบต. เป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต.

1.1.6.1 การเลือกตั้งและการดำรงตำแหน่งของนายก อบต. มีนายก อบต. 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น: ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งแต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

1.1.6.2 ผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของนายก อบต. มีดังนี้

1) รองนายก อบต.: นายก อบต. สามารถแต่งตั้งรองนายก อบต. ซึ่งมิใช่สมาชิกสภา อบต. ได้ไม่เกิน 2 คน

2) เลขานุการนายก อบต.: นายก อบต. สามารถแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. จากผู้ที่มิได้เป็นสมาชิกสภา อบต. หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ 1 คน อำนาจหน้าที่ของนายก อบต. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกต้องแถลงนโยบายต่อสภา อบต. โดยไม่มีการลงมติหากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภา อบต. ทุกคน และจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่แถลงไว้ต่อสภา อบต. เป็นประจำปีมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 59 แห่ง พ.ร.บ. สภาตำบล และ อบต. พ.ศ. 2537 ดังนี้

2.1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารงานของ อบต. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา อบต. ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2.2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต.

2.3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต.

2.4) วางระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ อบต.

2.6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

2.7) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต.

2.8) นายก อบต รองนายก อบต. หรือผู้ซึ่งนายก อบต. มอบหมายมีสิทธิเข้าประชุมสภา อบต. และมีสิทธิเข้าประชุมสภา อบต. และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุมแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

2.9) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภา อบต. หรือสภา อบต. ถูกยุบเพราะไม่สามารถจัดให้มีการประชุมสภา อบต. ครั้งแรกได้ภายใน 15 วัน นับแต่ประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. หรือมีการประชุมแต่ไม่สามารถเลือกประธานสภา อบต. ได้หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้ล่าช้าไปจนกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายก อบต. จะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้ แต่เมื่อได้เลือกประธานสภา อบต. แล้วให้เรียกประชุมสภา อบต. เพื่อให้นายก อบต. แถลงนโยบายโดยไม่มีการลงมติภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการเลือกตั้งประธานสภา อบต.

2.10) กรณีนายก อบต. ปฏิบัติการที่อาจเสียหายแก่ อบต. หรือเสียหายแก่ราชการ และนายอำเภอได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตาม ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนที่จะรอช้าไม่ได้ นายอำเภอมีอำนาจออกคำสั่งระงับการปฏิบัติราชการของนายก อบต. ไว้ตามที่เห็นสมควรได้ แล้วรีบรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดภายใน 15 วัน เพื่อวินิจฉัยตามที่เห็นสมควร โดยเร็วการกระทำของนายก อบต. ที่ฝ่าฝืนคำสั่งนายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดดังกล่าวไม่มีผลผูกพันกับ อบต.

2.11) เป็นผู้เสนอร่างข้อบัญญัติ อบต. ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ อบต.

1.1.7 องค์ประกอบของ อบต. ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1.7.1 สภา อบต.: ฝ่ายนิติบัญญัติ

1.1.7.2 นายก อบต.: ฝ่ายบริหาร

1.1.7.3 พนักงานส่วนตำบล: ฝ่ายราชการประจำ

1.1.7.4 ประชาชนในเขต อบต. เป็นศูนย์กลางการพัฒนาและมีส่วนร่วมดำเนินการ

1.1.7.5 ฝ่ายกำกับดูแล อบต.: นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดทั้ง 5 ฝ่าย ต้องมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตามกรอบอำนาจหน้าที่อย่างมีสมดุล อบต. จึงจะพัฒนาอย่างยั่งยืนและเข้มแข็ง

1.2 การบริหารงานบุคคลของ อบต.

นายก อบต. เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต.ปลัด อบต. เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต. รองจากนายกอบต. และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของ อบต. ให้เป็นไปตามนโยบาย หรือตามที่นายก อบต. มอบหมายการบริหารงานบุคคลของ อบต. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้กำหนดสาระสำคัญเพื่อออกกฎหมาย ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1.2.1 การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้างของ อบต. พ้นจากตำแหน่งต้องเป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

1.2.2 คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลตาม (1.2.1) จะต้องประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องผู้แทนของ อบต. และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติโดยมีจำนวนเท่ากัน

1.2.3 การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน และการลงโทษพนักงานและลูกจ้างของ อบต. ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติการบริหารงานของ อบต. มีขั้นตอน ดังนี้ (บัญญัติ พุ่มพันธ์, 2548, น. 11-39)

1.2.3.1 การจัดทำแผนพัฒนา อบต.: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนา 3 ปี ของ อบต.

1.2.3.2 การจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเพิ่มเติมโดยใช้แผนพัฒนา 3 ปี ของ อบต. เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย

1.2.3.3 การจัดเก็บรายได้และภาษีของ อบต. และการจัดหาแหล่งงบประมาณอื่นเพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อบัญญัติงบประมาณและแผนงานโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนา 3 ปี

1.2.3.4 การดำเนินการบริหารโครงการพัฒนา ได้แก่ การจัดซื้อ/จัดจ้างเอกชน หรือหน่วยงานราชการให้บริหารงานตามโครงการ หรือ อบต. ดำเนินการเอง: การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

1.2.3.5 การตรวจสอบติดตามและประเมินผลโครงการ

1.2.3.6 การรายงานผลการบริหารงานอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนาธรรม บทบัญญัติของกฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

1) หน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำ

1.1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

1.2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1.6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2) หน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อาจพิจารณาจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

2.1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร

2.2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

2.3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

2.4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

2.5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

2.6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

2.7) บำรุงและส่งเสริม การประกอบอาชีพของราษฎร

2.8) การคุ้มครอง ดูแล รักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

2.9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

2.11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

2.12) การท่องเที่ยว

2.13) การผังเมือง

3) ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญดังนี้ (บัญญัติ พุ่มพันธ์, 2548, น. 11-39)

3.1) เป็นองค์กรตามกฎหมายที่ทำหน้าที่บริหารจัดการพัฒนาตำบล หมู่บ้าน และชุมชนตามนโยบายกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น

3.2) เป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนฐานราก มีความอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนด ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

3.3) เป็นองค์กรที่มีผู้แทนประชาชนเข้าไปบริหารงานทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิก สภา อบต. และฝ่ายบริหาร คือ นายก อบต. ด้วยการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตำบล หมู่บ้านตรงกับความต้องการอันแท้จริงของประชาชน

3.4) เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ การปกครองระบอบประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในขอบเขตที่ไม่กว้างขวางมากนักทำให้ประชาชนมองเห็นภาพรวมอย่างชัดเจนและมีส่วนร่วมได้ไม่ยาก

3.5) เป็นการสร้างผู้นำทางการเมือง ที่จะเข้าสู่เวทีการเมืองในระดับต่าง ๆ รวมทั้งในระดับชาติต่อไป

3.6) เป็นการส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย

4) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546) บัญญัติเรื่องรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังต่อไปนี้

4.1) ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากาการการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีธุรกิจเฉพาะ ค่าธรรมเนียมในอนุญาตในการขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นพนัน อากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล อากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติภาษีมูลค่าเพิ่ม และค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่กฎหมายกำหนด

4.2) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

4.3) รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่น ๆ ได้แก่ รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้จากสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้รายได้อื่นตามที่รัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้และรายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

4.4) เงินกู้ โดยมีหลักเกณฑ์ ได้แก่ กู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคล การกู้ตามข้อ (4.1) กระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและการกู้ต้องปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

4.5) การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล กระทำใน 2 ลักษณะ คือ การกับดูแลการกระทำขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การกำกับดูแลโดยองค์การภายในองค์การบริหารส่วนตำบล และการกำกับดูแลโดยองค์กรภายในองค์การบริหารส่วนตำบล และการกำกับดูแลโดยองค์การภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบล การกำกับดูแลภายใน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการกับดูแล องค์การบริหารส่วนตำบลโดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

4.5.1) การกำกับดูแลก่อนกระทำการใช้มาตราต่าง ๆ ได้แก่ การอนุญาต การกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องขออนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลก่อน การให้ความเห็นชอบ ก่อนนำแผนพัฒนาตำบลไปใช้ก่อนนำร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมไปใช้เป็นข้อบังคับ ต้องขอความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การกำกับดูแลขณะทำการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจควบคุม กำกับ ดูแล การบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

4.5.2) การกำกับดูแลโดยองค์กรภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การอนุมัติ โดยนายอำเภอ ตรวจสอบความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งกระทรวงมหาดไทยของร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งจัดทำในรูปของแผนงานหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบล หากเห็นว่าถูกต้องก็อนุมัติแล้วส่งคืนให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ และประกาศใช้เป็นข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อไปแต่ถ้านายอำเภอเห็นสมควรให้แก้ไขประการใด สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องพิจารณาทบทวนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบังคับ งบประมาณรายจ่ายนั้น การอนุญาต ได้แก่ การอนุญาตให้ขยายระยะเวลาการประชุมสมัยวิสามัญออกไปอีก หากมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลออกไปอีก ตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ได้ยื่นคำร้องต่อนายอำเภอ การให้ความเห็นชอบเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดในการตรวจสอบความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งของกระทรวงมหาดไทยของร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันตามร่างเดิมและเสนอต่อนายอำเภออีกครั้งหนึ่ง ซึ่งนายอำเภอจะต้องส่งร่างข้อบังคับนั้นไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติยืนยันถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายนั้น เป็นอันตกไปถ้าเห็นชอบนายอำเภอจะเป็นผู้ลงนามอนุมัติ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ลงชื่อและประกาศใช้เป็นข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายต่อไป นอกจากนั้นยังให้นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบ ซึ่งช่วยให้นายอำเภอสามารถใช้มาตรการกำกับดูแลอื่น ๆ เป็นไปโดยถูกต้อง

สรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง รูปแบบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีองค์กรหนึ่งมีพื้นที่และมีอิสระในการปกครองตนเอง โดยประชาชนสามารถเลือกตัวแทนเข้ามากำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองร่วมกันกับข้าราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2.5 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

เมืองมหาสารคาม เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม เป็นอำเภอที่มีประชากรมากที่สุดและที่มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 4 ของจังหวัด รองจากอำเภอโกสุมพิสัย อำเภอบรบือ และอำเภอวาปีปทุม เป็นอำเภอศูนย์กลางทางการปกครอง การคมนาคม การศึกษา การแพทย์ อุตสาหกรรม และเศรษฐกิจของจังหวัดมหาสารคาม

อำเภอเมืองมหาสารคาม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2443 หลังจากที่ตั้งเมือง (จังหวัด) มหาสารคามแล้ว 36 ปี ระยะเริ่มแรกมีลักษณะเป็นอำเภอแฝด คือ ด้านตะวันออก เรียกว่า อำเภออุทัยสารคาม ด้านตะวันตก เรียกว่า อำเภอประจิมสารคาม

เมืองมหาสารคามนี้ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ยกข้านลาดกุดยางใหญ่ขึ้นเป็นเมือง เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2408 โดยแยกพื้นที่และพลเมืองราวสองพันคนมาจากเมืองร้อยเอ็ด และโปรดเกล้าฯ ให้ท้าวมหาชัย (กวด ภวภูตานนท์) เป็นพระเจริญราชเดช เจ้าเมือง มีท้าวบัวทอง เป็นผู้ช่วย ขึ้นกับเมืองร้อยเอ็ด ต่อมาโปรดเกล้าฯ ให้แยกเมืองมหาสารคามขึ้นกับกรุงเทพฯ เมื่อ พ.ศ. 2412 และร้อยเอ็ดได้แบ่งพลเมืองให้อีกเจ็ดพันคน พลเมืองเดิมอพยพมาจากเมืองจำปาศักดิ์ ท้าวมหาชัยและท้าวบัวทองนั้น เป็นหลานโดยตรงของพระยาขัติยวงศา (สีลัง) เจ้าเมืองคนที่ 2 ของมืองร้อยเอ็ด เดิมกองบัญชาการของเมืองมหาสารคามตั้งอยู่ที่เนินสูงแห่งหนึ่งใกล้กุดนางใย ได้สร้างศาลเจ้าพ่อหลักเมือง และศาลมเหศักดิ์ขึ้นเป็นที่สักการะของชาวเมืองต่อมาสร้างวัดดอนเมืองแล้วเปลี่ยนชื่อเป็นวัดข้าวร้าว (วัดธัญญาวาส) และได้ย้ายกองบัญชาการไปอยู่ริมหนองกระทุ่มด้านเหนือของวัดโพธิ์ศรีปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2456 หม่อมเจ้านพมาศนวรัตน์ เป็นปลัดมณฑลประจำจังหวัด โดยความเห็นชอบของพระมหาอำมาตยาธิบดี (เส็ง วิริยะศิริ) ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งศาลากลางหลังเดิม (ที่ว่าการอำเภอเมืองปัจจุบัน) และในปี พ.ศ. 2542 ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งปัจจุบันคำขวัญอำเภอเมืองมหาสารคาม

“การศึกษาเลิศล้ำ ทัศนาลัยรุกขเวช
เชิดชูวัฒนธรรมไทย ศิลปกรรมปรางค์กู่
วิเศษแก่งเลิงจาน งามวิไลอุทยานมัจฉา”

2.5.2 ข้อมูลสภาพทั่วไปและการวิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบัน

2.5.2.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ทางตอนกลาง ค่อนไปทางทิศตะวันออกของจังหวัด เนื้อที่ประมาณ 556.70 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 356,108.52 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลท่าขอนยางและตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามและติดต่อกับตำบลกุดฆ้องชัย อำเภอฆ้องชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลวังแสง อำเภอแกดำ ตำบลสีแก้วและตำบลม่วงลาด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลเสือโก้ก ตำบลงัวบา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลแก้งแก อำเภอโกสุมพิสัย และตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2.5.2.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ โดยทั่วไปของอำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นที่ราบสูง พื้นดินปนทราย หรือไม่ก็เป็นทรายร่วน เป็นเหตุหนึ่งให้เมืองนี้กันดารน้ำในหน้าแล้งเพราะแม้จะมีฝนตกน้ำ ก็ไหลไปหมด ไม่มีน้ำขังอยู่ระดับพื้นที่โดยเฉลี่ยสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 130-230 เมตร พื้นที่ค่อนข้างลาดเทจากแนวทิศเหนือใต้ไปทางทิศตะวันออก

2.5.2.3 ลักษณะภูมิอากาศ

อำเภอเมืองมหาสารคามมีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเมืองร้อน มีอุณหภูมิเฉลี่ย 27.91-39.3 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุด 15.0 องศาเซลเซียส มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน อยู่ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มิถุนายนของแต่ละปี

ฤดูฝน อยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน-พฤศจิกายนของแต่ละปี

ฤดูหนาว อยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ของแต่ละปี

2.5.2.4 การแบ่งเขตการปกครอง

อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1) การปกครองท้องที่ แบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 13 ตำบล 185 หมู่บ้าน (ไม่รวมตำบลตลาด ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม)

2) การปกครองท้องถิ่น ท้องที่อำเภอเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 แห่ง ได้แก่

2.1) เทศบาลตำบลแวงน่าง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลแวงน่าง

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลเขวา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเขวาทั้งตำบล

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าตูมทั้งตำบล

2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน่าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแวงน่าง (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลแวงน่าง)

2.5) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกก่อทั้งตำบล

2.6) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว่าน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดอนหว่านทั้งตำบล

2.7) องค์การบริหารส่วนตำบลเกิ้ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเกิ้งทั้งตำบล

2.8) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลิงจาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแก่งเลิงจานทั้งตำบล

2.9) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าสองคอนทั้งตำบล

2.10) องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลาดพัฒนาทั้งตำบล

2.11) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองปลิงทั้งตำบล

2.12) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลห้วยแอ่งทั้งตำบล

2.13) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองโนทั้งตำบล

2.14) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบัวค้อทั้งตำบล

หน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่

2.5.2.5 ประชากรและครัวเรือน

ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอเมืองมหาสารคาม ทั้งสิ้น 101,924 คน จำแนกเป็นเพศชาย 49,883 คน เพศหญิง 52,041 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 46,332 ครัวเรือน ประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 45,881 คน

ตารางที่ 2.1 ประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ลำดับที่	รายชื่อชุมชน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	เครือวัลย์ 2	284	298	582
2	อุทัยทิศ 4	245	313	558
3	ตักสิลา 1	179	213	392
4	บ้านเมต	423	451	874
5	นาควิชัย 3	482	546	1,028
6	ศรีสวัสดิ์ 3	477	539	1,016
7	เครือวัลย์ 1	633	675	1,308
8	ส่องใต้	515	556	1,071
9	อุทัยทิศ 1	478	546	1,024
10	มหาชัย	358	454	812
11	อุทัยทิศ 2	604	704	1,308
12	อุทัยทิศ 3	704	792	1,496
13	ส่องเหนือ	542	572	1,114
14	โพธิ์ศรี 2	606	668	1,274
15	นาควิชัย 2	697	775	1,472
16	อภิสิทธิ์ 1	358	385	743
17	ปิยลิขิตน์ 2	525	610	1,135
18	ธัญญา 2	528	594	1,122
19	อภิสิทธิ์ 2	553	636	1,189
20	ธัญญา 3	442	543	985
21	ศรีมหาสารคาม	539	1,125	1,664
22	ธัญญา 1	752	803	1,555

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อชุมชน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
23	สามัคคี 1	505	563	1,068
24	ธัญญา 4	789	945	1,734
25	สามัคคี 2	732	851	1,583
26	โพธิ์ศรี 1	634	676	1,310
27	ปิยลิขิตน์ 1	844	1,192	2,036
28	ศรีสวัสดิ์ 1	509	599	1,108
29	นาควิชัย 1	702	778	1,480
30	ศรีสวัสดิ์ 2	3,589	6,297	9,886
31	ตักสิลา 2	929	1,025	1,954
รวมทั้งหมด		20,157	25,724	45,881

2.5.2.6 ศาสนาและวัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา ประชาชนในอำเภอเมืองมหาสารคามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์ 114 แห่ง

2) วัฒนธรรมท้องถิ่น ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่นับถือสาสนาพุทธจึงมีการจัดกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่น ได้แก่ ประเพณีแข่งเรือยาว ประเพณีลอยกระทง เป็นประจำทุกปีการคมนาคม

เส้นทางคมนาคมในพื้นที่อำเภอเมืองมหาสารคาม ได้แก่ เส้นทางที่เชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเป็นถนนลาดยางทุกเส้นทางทำให้การเดินทางเป็นไปด้วยความสะดวกและมีความคล่องตัว แต่เนื่องจากถนนส่วนใหญ่สร้างมานานและขาดการซ่อมบำรุงประกอบกับได้รับผลกระทบจากพายุบ้างเป็นเหตุให้ถนนหลายแห่งได้รับความเสียหายชำรุดทรุดโทรมอยู่ระหว่างการซ่อมแซมของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

นอกจากนี้การขนส่งระหว่างอำเภอเมืองมหาสารคามและระหว่างจังหวัดมีรถโดยสารประจำทางวิ่งให้บริการหลายสายด้วยความที่มหาสารคามเป็นทางผ่านไปหลายจังหวัดจึงทำให้มีรถโดยสารจำนวนมากการขนส่งภายในเมือง มีรถสองแถว รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถสามล้อและรถแท็กซี่มิเตอร์ให้บริการ

2.5.2.7 ด้านเศรษฐกิจ

1) ด้านการเกษตร

อำเภอเมืองมหาสารคาม มีพื้นที่ทั้งหมด 356,108.52 ไร่ และข้อมูลสำรวจในปี พ.ศ. 2562 อำเภอเมืองมหาสารคาม มีพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 195,412 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 54.87 ของพื้นที่อำเภอพืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญ ได้แก่ ข้าวนาปี มันสำปะหลัง และอ้อยโรงงาน

2) การปศุสัตว์ ราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม มีเลี้ยงสัตว์ในพื้นที่ ดังนี้ โคเนื้อ โคนม กระบือ สุกร เป็ด และไก่

3) ด้านการพาณิชย์

3.1) ร้านค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า จำนวน 4 แห่ง ร้านสะดวกซื้อ 20 แห่ง ร้านขายส่ง/ปลีก 2,627 แห่ง ร้านขายของทั่วไป 539 แห่ง

3.2) ร้านค้าที่ขายสินค้าเฉพาะ ได้แก่ ร้านวัสดุก่อสร้าง 205 แห่ง

4) ผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น OTOP

4.1) สินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ผ้าไหมมัดหมี่ ปลาร้าบองแม่ละมุล ปลาร้าบองคุณโหน่ง เครื่องประดับหินสี เป็นต้น

4.2) การลงทะเบียนผู้ประกอบการร้าน/กลุ่ม OTOP อำเภอเมืองมหาสารคาม มีการลงทะเบียน จำนวน 181 กลุ่ม

5) ด้านการท่องเที่ยว

อำเภอเมืองมหาสารคาม มีสถานที่ท่องเที่ยวด้านศิลปกรรมที่ทรงคุณค่าทางวัฒนธรรม ศาสนา ประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณคดี และธรรมชาติที่สำคัญ ดังนี้

5.1) กู่มหาธาตุ (ปรางค์กู่บ้านเขวา) ตั้งอยู่บ้านเขวา ตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม

5.2) อ่างเก็บน้ำแก่งเลิงจาน เป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่สุดที่มีพื้นที่ติดกับเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ติดถนนเลี่ยงเมืองช่วงสี่แยกวิทยาลัยพลศึกษาไปสี่แยกแก่งเลิงจาน

5.3) สะพานไม้วัดป่าเกาะเกิ้ง ตั้งอยู่ที่ตำบลเกิ้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทางเข้าวัดป่าเกาะเกิ้ง มีความยาวประมาณยาว 145 เมตร เป็นสะพานไม้ที่สร้างขึ้นมาใหม่เพื่อให้ชาวบ้านที่จะมาทำบุญที่วัดป่าเกาะเกิ้ง สามารถข้ามไปมาได้สะดวกเนื่องจากแต่เดิมจะข้ามด้วยเรือซึ่งไม่สะดวกและอันตราย

5.4) วัดป่าวังน้ำเย็น (วัดพุทธวนาราม) ตั้งอยู่ที่บ้านวังน้ำเย็น ตำบลเกิ้งอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พื้นที่กว่า 30 ไร่

6) ด้านอุตสาหกรรม

อำเภอเมืองมหาสารคาม มีโรงงานที่ได้รับใบอนุญาต จำนวน 63 โรงงาน จำนวนคนงานรวม 2,128 คน แบ่งเป็นคนงานชาย 1,005 คน และคนงานหญิง 1,123 คน

7) ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

7.1) สถานบริการและสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

7.2) โรงแรม ที่พัก รีสอร์ท มีทั้งสิ้น 102 แห่ง

2.5.2.8 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1) แหล่งน้ำของอำเภอเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย อ่างเก็บน้ำขนาดกลาง 4 แห่ง แหล่งน้ำชลประทานในพื้นที่คาบเกี่ยว ได้แก่ โครงการฝายวังยาง และโครงการอ่างเก็บน้ำห้วยแอ่ง และสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า จำนวน 33 แห่ง

2) ป่าไม้ ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวนแห่งชาติ ชนิดของป่าเป็นแบบสะวันนา (Savanna) เขตร้อน หรือที่เรียกกันว่าป่าโคกอุดมไปด้วยไม้พลวง เหียง ตูมกา กระบก เต็งรังฯลฯ บริเวณใกล้ลำน้ำชีมีไม้ประเภทป่าพรุน้ำจืด เช่น ไม้ยาง สะแก ทองกวาว อินทนิล กระโดน แคป่า ข่อย ตะโกฯลฯ ไม้สะแกให้ประโยชน์มากใช้เป็นเชื้อเพลิงได้ดี

2.5.2.9 ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย

1) หน่วยงานรักษาความสงบและกองกำลังในพื้นที่พร้อมอัตรากำลัง เช่น

1.1) สถานีตำรวจ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม สถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน และสถานีตำรวจภูธรตำบลท่าตูม

1.2) กองร้อยอาสารักษาดินแดนอำเภอเมืองมหาสารคามที่ 1 จำนวน 1 แห่ง กำลังสมาชิก อส. 7 นาย

2) ปัญหาความมั่นคง

2.1) ปัญหาด้านยาเสพติด

2.2) ปัญหาการก่อเหตุลักทรัพย์

2.5.2.10 วิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาจังหวัด

1) วิสัยทัศน์: เกษตรกรรมยั่งยืน นำภูมิปัญญาสร้างคุณค่า พัฒนาการค้าการลงทุนสู่สังคมมีสุข ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี

2) เป้าประสงค์

2.1) ภาคการเกษตรมีความเข้มแข็งและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับจังหวัด

2.2) การพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

3) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

3.1) ประเด็นการพัฒนา

3.1.1) ส่งเสริมและพัฒนาการผลิตภาคการเกษตรเพื่อสร้างรายได้กับเกษตรกร

3.1.2) ส่งเสริมการนำองค์ความรู้ทางภูมิปัญญาเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าบริการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

3.1.3) เพิ่มศักยภาพด้านการค้าลงทุน เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

3.1.4) พัฒนาคุณภาพของประชาชน สู่สังคมมีสุข ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญส่ง สานไธสง (2555, น. 87-90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและการบริการ ด้านพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านคมนาคมและแสงสว่าง ด้านเศรษฐกิจ ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ควรปรับปรุง/ซ่อมแซมไฟแสงสว่างภายในหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัยและภัยธรรมชาติอย่างรวดเร็วและทุกครั้ง ควรมีกาสำรวจและจัดเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ให้ทั่วถึงควรจัดเวรยามเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลครอบคลุมทุกพื้นที่และอย่างต่อเนื่อง ควรจัดกิจกรรมงานประเพณีที่สำคัญเป็นประจำ ควรจัดหาที่เก็บน้ำดื่มให้แต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ ควรส่งเสริมการผลิตสินค้าของชุมนอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมประชาชนปลูกพืชปลอดสารพิษอย่างต่อเนื่องและควรสนับสนุนการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

มุทิตา วรกัลยากุล (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี และ 3) แสวงหาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลนครรังสิต จำนวน 157 คน ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้ทำการสัมภาษณ์ นายกเทศมนตรี นครรังสิต ปลัดเทศมนตรี นครรังสิต และประธานชุมชนรังสิตจากการศึกษาวิจัย พบว่า 1) สถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิตในภาพรวมมีการดำเนินงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ และเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับภารกิจ และบริบทขององค์กร ทั้งนี้พบว่าการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุง เช่น ด้านโครงสร้างงาน และด้านการจูงใจพนักงาน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์เพื่อทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน พบว่าปัจจัยด้านทักษะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัย ด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านระบบงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ .621 จึงทำให้ทั้งสี่ปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายความสำเร็จในการบริหารงานได้ร้อยละ 62.1 และ 3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยการบริหารงานภายในเทศบาลควรที่จะพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิด 7S's McKinsey พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่เข้มแข็งเพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครรังสิต ประสบความสำเร็จได้ต่อไปในอนาคต

ดนุวัศ สุวรรณวงศ์ และนวิทย์ เอมเอก (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ สรุปได้ 7 แนวทาง ได้แก่ 1) การตั้งเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างเทศบาล 2) การประสานแผนปฏิบัติราชการภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ 3) แต่ละเทศบาลมาพูดคุยและวางแผนร่วมกัน 4) มีหน่วยงานกลางมาประสานการทำงานแบบความร่วมมือระหว่างเทศบาล 5) การทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างเทศบาล 6) หน่วยงาน กำกับดูแล มาเป็นพี่เลี้ยงหรือมาเป็นหน่วยงานกลางเชื่อมประสาน 7) จัดทำวาระแห่งชาติของนครหาดใหญ่ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มี 7 ประเด็น ได้แก่ 1) บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล) 2) โครงสร้างองค์กร 3) วิสัยทัศน์และนโยบายผู้บริหาร 4) กฎหมาย 5) เทคโนโลยี 6) ประชาชนในพื้นที่ 7) อื่น ๆ ได้แก่ งบประมาณ การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

ทศพล ปรีชาศิลป์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจและวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงสำรวจทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสามชุก จำนวน 375 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้นำชุมชน จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา อธิบายในรูปแบบของความเรียง ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัย และมีแนวทางการพัฒนาการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ ใช้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบของกฎหมาย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับฟังการชี้แจงการใช้จ่ายงบประมาณด้านการเงิน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการ มีคุณธรรมจริยธรรมเพื่อความถูกต้องโปร่งใสในองค์กรเพื่อให้องค์กรอยู่ได้อย่างยั่งยืน และชุมชนมีความเจริญก้าวหน้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเน้นในเรื่องความสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและประยุกต์หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้อย่างถูกต้องและปฏิบัติตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยความเที่ยงธรรมนำทุกหลักการไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน

บุญยงค์ หาเพชร (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี: ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี ในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2559 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีกับทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีกับทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรีการ ศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามทำการศึกษาจากประชาชนที่อาศัยในในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยค่าสถิติ t-test ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) และทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) เมื่อพบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้/เดือน 15,001-20,000 บาท 2) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีมีการเปิดรับสื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการเปิดรับสื่ออินเตอร์เน็ตและสื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับมาก ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อวิทยุมีการเปิดรับสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง 3) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี มีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลมืองสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรีปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ด้านบุคลากรและการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยและระเบียบชุมชน และด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า 1) เพศ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 2) อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 3) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 4) อาชีพ มีความสัมพันธ์กับมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 5) รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 6) การเปิดรับสื่อ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี

โยธิน อุตส่าห์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลาสามแก้ว อำเภอลาลูกกา จังหวัดปทุมธานี: ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2560 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ย/เดือน 10,001-20,000 บาท มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละสื่อ พบว่า สื่อ อินเตอร์เน็ต สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์และสื่อนิตยสาร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสื่อที่อยู่ระดับน้อย คือ สื่อวิทยุ ส่วนทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านระบบการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ส่วนอายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ ประชาชนที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้วมากกว่าประชาชนที่มีอายุมาก และประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อย ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้วข้อเสนอแนะ ในการวิจัย 1) เทศบาลเมืองลำสามแก้วควรมีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการจากประชาชนอย่างเต็มที่มากขึ้น 2) เทศบาลเมืองลำสามแก้ว ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น การประชาสัมพันธ์โครงการหรือผลงานที่ได้จัดทำขึ้น 3) เทศบาลเมืองลำสามแก้วควรเปิดพื้นที่ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะใจการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรมีการศึกษาถึงภูมิหลังทางการเมืองและสังคมที่ชัดเจนของเทศบาลเมืองลำสามแก้วตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่อยู่ในเทศบาลอื่น ๆ ที่มีต่อการบริหารงานของเทสบาลนั้นๆ

ศักดิ์ชัย เชื้อพึ่ง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA: F-test) ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งสามด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย 2) ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีค่าความถี่สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ควรสร้างถนนคอนกรีตทุกสายควรให้เป็นไปตามมาตรฐานของทางราชการ ควรส่งเสริมการจัดตั้งหมู่บ้านปลอดยาเสพติด และควรส่งเสริม การดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจัง

แบ๊งค์ นพเกตุ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้ริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายจังหวัดระยอง ศึกษาเปรียบเทียบความคิประชาชนจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานบริการกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านค่าย จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' และค่สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกด้าน ($\overline{X}$ = 3.36) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ และด้านการให้บริการชุมชน ($\overline{X}$ = 3.51, 3.40, 3.33, 3.32 และ 3.17 ตามลำดับ) ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่ายแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านผลการให้บริการและด้านการให้บริการชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ช้อมูลข่าวสารต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนความรู้เกี่ยวกับการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในทุกด้าน

กานติมา วายลม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด และ 2) เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 395 คน จากประชากรทั้งหมด 37,790 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านสาธารณูปโภค การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณี 2 ตัวอย่าง (t-test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากสุด คือ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับทัศนคติมาก ($\overline{X}$ = 4.12) และน้อยที่สุด คือ ด้านสาธารณูปโภค อยู่ในระดับทัศนคติมาก ($\overline{X}$ = 3.89) ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

สุภาวดี ช่อสม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีทัศนคติต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) ส่วนด้านการเมืองการปกครองอยู่ระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.74) 2) ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนอาชีพต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อเสนอแนะทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.59) คือ ด้านเศรษฐกิจ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในสังคมมีการรวมกลุ่มในรูปกลุ่มอาชีพไม่ดีเท่าที่ควรและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตมีไม่มากนัก

ประเมิน กาฬภักดี (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาปัจจัยด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผลการวิจัย พบว่า 1) ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษาศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านคุณภาพชีวิต 2) ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความต้องการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนอายุและระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความต้องการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือนของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) ประชาชนมีปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ครอบคลุมทุกด้าน

รุสนี กีโต๊ะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบซากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 374 คน ได้มาจากการหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA จากการศึกษา พบว่า 1) ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส รวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในลำดับที่ 2 ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุขอยู่ในลำดับที่สาม ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับที่ 4

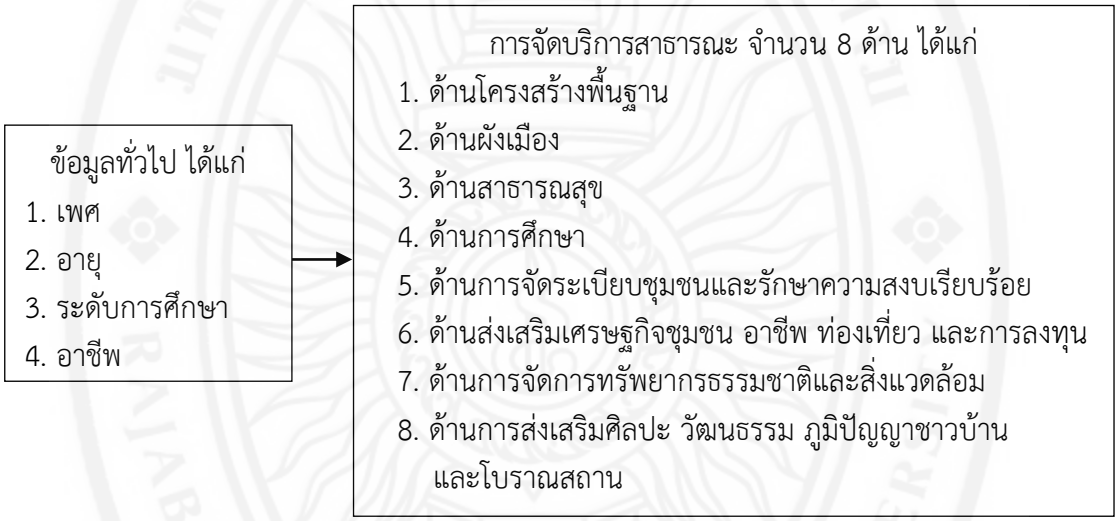
อามีนา วาแนง (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในการพัฒนาท้องถิ่น จากการศึกษา พบว่า 1) ทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาต่อการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.27) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาชีพอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านสาธารณูปโภคอยู่ในลำดับที่สอง ด้านศิลปวัฒนธรรมอยู่ในลำดับที่ 3 ด้านการศึกษาอยู่ในลำดับที่ 4 ด้านสังคมอยู่ในลำดับที่ 5 และด้านสาธารณสุข อยู่ในลำดับสุดท้าย 2) จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาต่อการพัฒนาท้องถิ่นที่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย การเป็นสมาชิกกลุ่ม และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาต่อการพัฒนาท้องถิ่นที่แตกต่างกัน

รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะ และ 2) เปรียบเทียบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้นำปรับปรุงจากมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปี 2567 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ (เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2567, น. 5) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวม แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารเพื่อนำมากำหนดขอบเขตการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 45,881 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 397 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) คำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \qquad (3\text{-}1)$$

กำหนดให้ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{45,881}{1 + 45,881(.05)^2}$$

$$= 396.5 \text{ คน}$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม จึงเพิ่มเป็น 397 คน

3.1.3 วิธีสุ่มตัวอย่าง

3.1.3.1 เพื่อให้การเลือกตัวอย่างมีความเป็นตัวแทนและลดความลำเอียง ควรใช้วิธีการสุ่มแบบ สุ่มแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรตามเขตชุมชนหรือพื้นที่ย่อยในเทศบาลเมืองมหาสารคาม เช่น แบ่งตามชุมชนหรือหมู่บ้าน จากนั้นสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นสัดส่วนกับจำนวนประชากรในชั้นนั้น (Proportional Allocation) เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม

3.1.3.2 ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยนำรายชื่อประชากร ทั้งหมดจัดทำเป็นฉลากใส่กล่อง แล้วหยิบครั้งละหนึ่งรายชื่อ ได้รายชื่อใดจดบันทึกไว้แล้วนำรายชื่อนั้นกลับลงกล่องแล้วหยิบใหม่ หากได้ชื่อเดิมจะใส่กลับลงไปในกล่องแล้วจับสลากใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้ทุก รายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่ากันทำจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบถ้วน คือ 397 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	รายชื่อชุมชน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	เครือวัลย์ 2	582	5
2	อุทัยทิศ 4	558	5
3	ตักสิลา 1	392	3
4	บ้านเมต	874	8
5	นาควิชัย 3	1,028	9
6	ศรีสวัสดิ์ 3	1,016	9
7	เครือวัลย์ 1	1,308	11
8	ส่องใต้	1,071	9
9	อุทัยทิศ 1	1,024	9
10	มหาชัย	812	7
11	อุทัยทิศ 2	1,308	11
12	อุทัยทิศ 3	1,496	13
13	ส่องเหนือ	1,114	10
14	โพธิ์ศรี 2	1,274	11
15	นาควิชัย 2	1,472	13
16	อภิสิทธิ์ 1	743	6
17	ปิยลิขิตน์ 2	1,135	10
18	ธัญญา 2	1,122	10
19	อภิสิทธิ์ 2	1,189	10
20	ธัญญา 3	985	9
21	ศรีมหาสารคาม	1,664	14

(ต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อชุมชน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
22	ธัญญา 1	1,555	13
23	สามัคคี 1	1,068	9
24	ธัญญา 4	1,734	15
25	สามัคคี 2	1,583	14
26	โพธิ์ศรี 1	1,310	11
27	ปิยลิขิตน์ 1	2,036	18
28	ศรีสวัสดิ์ 1	1,108	10
29	นาควิชัย 1	1,480	13
30	ศรีสวัสดิ์ 2	9,886	85
31	ตักสิลา 2	1,954	17
รวมทั้งหมด		45,881	397

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ (Likert's Five Rating Scales) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 45) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิธีสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3.2.2.2 ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษาการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.2.2.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้อง

ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผลโดยการหาค่าความสอดคล้อง (IOC = Index of Item: Objective Congruence) โดยกำหนด ดังนี้

+1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

- 1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายสายยันต์ ภิรมย์กิจ วุฒิการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่งปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหาการวิจัย

2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิการศึกษาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร ผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงหเลิศ วุฒิการศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่งอดีต อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3.2.2.5 นำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป ไปทดลองใช้โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) นำไปใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน ได้แก่ ประชากรในตำบลอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item–Total Correlation) และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach’ s Alpha Coefficient)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากสถานศึกษาถึงเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย

3.3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องแบบสอบถามที่ได้รับคืนปรากฏว่าสมบูรณ์ถูกต้องทั้งหมด

3.4.2 นำแบบสอบถาม ลงรหัส (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อโดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 95)

การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในระดับมากที่สุดให้ 5 คะแนน

การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในระดับมากให้ 4 คะแนน

การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในระดับปานกลางให้ 3 คะแนน

การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในระดับน้อยให้ 2 คะแนน

การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในระดับน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ของคะแนน แล้วนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 95)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

3.5.3.1 จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ Independent Samples t-test

3.5.3.2 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใช้สถิติ One-Way ANOVA F-test

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้การแจกแจงความถี่จากการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบด้วยการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา (F-Distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.3 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	251	63.22
1.2	หญิง	146	36.78
	รวม	397	100
2.	อายุ		
2.1	ต่ำกว่า 25 ปี	26	6.55
2.2	25-35 ปี	98	24.69
2.3	36-45 ปี	75	18.89
2.4	46-55 ปี	144	36.27
2.5	55 ปีขึ้นไป	54	13.60
	รวม	397	100
3.	ระดับการศึกษา		
3.1	ต่ำกว่าปริญญาตรี	227	57.18
3.2	ปริญญาตรี	124	31.23
3.3	สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.59
	รวม	397	100
4.	อาชีพ		
4.1	นักเรียน/นักศึกษา	42	10.58
4.2	รับจ้างทั่วไป	79	19.90
4.3	พนักงานเอกชน	36	9.07
4.4	เกษตรกร	123	30.98
4.5	รับราชการ	55	13.85
4.6	รัฐวิสาหกิจ	18	4.53
4.7	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	44	11.08
	รวม	397	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน

1. ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 และเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.78

2. ด้านอายุ พบว่า มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.27 รองลงมา คือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.69 อายุ 36-45 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 57.18 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.23 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59

4. ด้านอาชีพ พบว่า มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 รับราชการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.08 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 พนักงานเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.07 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.53

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ	อันดับที่
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.80	0.58	มาก	3
2.	ด้านผังเมือง	3.66	0.63	มาก	7
3.	ด้านสาธารณสุข	3.76	0.63	มาก	5
4.	ด้านการศึกษา	3.69	0.56	มาก	6
5.	ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย	3.66	0.58	มาก	8
6.	ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน	3.76	0.67	มาก	4
7.	ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.03	0.47	มาก	2
8.	ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน	4.10	0.58	มาก	1
โดยรวม		3.81	0.59	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน ($\overline{X}$ = 4.10) รองลงมา คือ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.03) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 3.80) ด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ = 3.76) ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน ($\overline{X}$ = 3.76) ด้านการศึกษา ($\overline{X}$ = 3.69) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.66) และด้านผังเมือง ($\overline{X}$ = 3.66) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อ	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	ถนนและทางเท้าในเขตเทศบาลได้รับการดูแลและพัฒนาให้มีสภาพดีและปลอดภัยต่อการสัญจรของประชาชน	3.82	0.54	มาก
2.	ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะเพียงพอและช่วยเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	3.70	0.48	มาก
3.	การระบายน้ำในช่วงฤดูฝนมีประสิทธิภาพลดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ชุมชน	3.77	0.63	มาก
4.	การจัดบริการขนส่งสาธารณะของเทศบาลสามารถรองรับความต้องการเดินทางของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	0.68	มาก
5.	ระบบประปาให้บริการน้ำสะอาดอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพตามมาตรฐาน	3.82	0.55	มาก
	โดยรวม	3.80	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การจัดบริการขนส่งสาธารณะของเทศบาลสามารถรองรับความต้องการเดินทางของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.90) รองลงมา คือ ถนนและทางเท้าในเขตเทศบาลได้รับการดูแลและพัฒนาให้มีสภาพดีและปลอดภัยต่อการสัญจรของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.82) ระบบประปาให้บริการน้ำสะอาดอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพตามมาตรฐาน ($\overline{X}$ = 3.82) การระบายน้ำในช่วงฤดูฝนมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ชุมชน ($\overline{X}$ = 3.77) ระบบไฟฟ้า

ส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะเพียงพอและช่วยเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

2.2 ด้านผังเมือง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านผังเมือง

ข้อ	ด้านผังเมือง	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	การใช้ที่ดินในเขตเทศบาลมีการจัดสรรอย่างเหมาะสมระหว่างที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม และพื้นที่สาธารณะ	3.70	0.56	มาก
2.	การจัดสรรพื้นที่สีเขียว เช่น สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น หรือแหล่งพักผ่อนมีเพียงพอและเข้าถึงได้ง่าย	3.56	0.45	มาก
3.	มีการกำหนดโซนนิ่งที่ชัดเจนระหว่างเขตที่อยู่อาศัยเขตพาณิชยกรรมและเขตอุตสาหกรรม	3.82	0.68	มาก
4.	ประชาชนได้รับข้อมูลหรือมีส่วนร่วมในการวางแผนและออกแบบผังเมืองของเทศบาล	3.58	0.92	มาก
5.	เทศบาลมีมาตรการควบคุมอาคาร การก่อสร้างและการใช้พื้นที่ให้เป็นไปตามผังเมืองที่กำหนดไว้	3.65	0.55	มาก
	โดยรวม	3.66	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านผังเมือง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการกำหนดโซนนิ่งที่ชัดเจนระหว่างเขตที่อยู่อาศัยเขตพาณิชยกรรมและเขตอุตสาหกรรม ($\overline{X}$ = 3.82) รองลงมา คือ การใช้ที่ดินในเขตเทศบาลมีการจัดสรรอย่างเหมาะสมระหว่างที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม และพื้นที่สาธารณะ ($\overline{X}$ = 3.70) เทศบาลมีมาตรการควบคุมอาคาร การก่อสร้างและการใช้พื้นที่ให้เป็นไปตามผังเมืองที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 3.65) ประชาชนได้รับข้อมูลหรือมีส่วนร่วมในการวางแผนและออกแบบผังเมืองของเทศบาล ($\overline{X}$ = 3.58) การจัดสรรพื้นที่สีเขียว เช่น สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น หรือแหล่งพักผ่อน มีเพียงพอและเข้าถึงได้ง่าย ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

2.3 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านสาธารณสุข

ข้อ	ด้านสาธารณสุข	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	เทศบาลมีบริการส่งเสริมสุขภาพที่ครอบคลุมและสม่ำเสมอสำหรับประชาชนในพื้นที่	3.64	0.78	มาก
2.	การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในพื้นที่เทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.68	0.68	มาก
3.	การจัดบริการสุขาภิบาลในพื้นที่สาธารณะ เช่น ตลาด ชุมชน โรงเรียน มีความสะอาดและปลอดภัยต่อสุขภาพ	3.65	0.72	มาก
4.	เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	3.96	0.48	มาก
5.	เทศบาลมีการให้บริการพื้นฐานด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพในชุมชนอย่างเหมาะสม	3.85	0.50	มาก
โดยรวม		3.76	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านสาธารณสุข พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสุขภาพ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ เทศบาลมีการให้บริการพื้นฐานด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพในชุมชนอย่างเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.85) การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในพื้นที่เทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.68) การจัดบริการสุขาภิบาลในพื้นที่สาธารณะ เช่น ตลาด ชุมชน โรงเรียน มีความสะอาดและปลอดภัยต่อสุขภาพ ($\overline{X}$ = 3.65) และเทศบาลมีบริการส่งเสริมสุขภาพที่ครอบคลุมและสม่ำเสมอสำหรับประชาชนในพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.64) ตามลำดับ

2.4 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการศึกษา

ข้อ	ด้านการศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	เทศบาลมีการบริหารจัดการโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	0.45	มาก
2.	เด็กปฐมวัยในชุมชนได้รับโอกาสเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับวัย	3.62	0.51	มาก
3.	เทศบาลมีการสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเยาวชน ในเขตพื้นที่อย่างต่อเนื่อง	3.66	0.50	มาก
4.	เทศบาลมีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย	3.56	0.84	มาก
5.	เทศบาลมีการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งครูและผู้ดูแลเด็ก	3.67	0.50	มาก
โดยรวม		3.69	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีการบริหารจัดการโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.92) เทศบาลมีการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งครูและผู้ดูแลเด็ก ($\overline{X}$ = 3.67) เทศบาลมีการสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเยาวชนในเขตพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.66) เด็กปฐมวัยในชุมชนได้รับโอกาสเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับวัย ($\overline{X}$ = 3.62) และเทศบาลมีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

2.5 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย

ข้อ	ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	เทศบาลมีการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะ เช่น ทางเท้า สวนสาธารณะและลานกิจกรรมอย่างเหมาะสมและปลอดภัย	3.77	0.75	มาก
2.	เทศบาลมีมาตรการควบคุมการจราจรในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	0.54	มาก
3.	เทศบาลมีการประสานงานกับตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาความปลอดภัยในชุมชน	3.56	0.39	มาก
4.	การจัดระเบียบร้านค้าและสถานประกอบการในพื้นที่มีความชัดเจนและเป็นธรรม	3.48	0.42	ปานกลาง
5.	การจัดกิจกรรมในชุมชนของเทศบาลช่วยส่งเสริมความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และความสามัคคี	3.65	0.78	มาก
	โดยรวม	3.66	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีมาตรการควบคุมการจราจรในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.83) รองลงมา คือ เทศบาลมีการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะ เช่น ทางเท้า สวนสาธารณะ และลานกิจกรรม อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ($\overline{X}$ = 3.77) การจัดกิจกรรมในชุมชนของเทศบาลช่วยส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสามัคคี ($\overline{X}$ = 3.65) เทศบาลมีการประสานงานกับตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาความปลอดภัยในชุมชน ($\overline{X}$ = 3.56) และการจัดระเบียบร้านค้าและสถานประกอบการในพื้นที่มีความชัดเจนและเป็นธรรม ($\overline{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

2.6 ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน

ข้อ	ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น การฝึกอบรม อาชีพ หรือให้การสนับสนุนด้านเงินทุนหรือวัสดุอุปกรณ์	3.63	0.48	มาก
2.	เทศบาลมีบทบาทในการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP/สินค้าแปรรูปท้องถิ่น) อย่างต่อเนื่อง	3.99	0.76	มาก
3.	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมหรือเทศกาลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติในพื้นที่	3.59	0.65	มาก
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของเมืองมหาสารคามในระดับภูมิภาคและประเทศ	3.82	0.67	มาก
5.	เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนมีทักษะด้านดิจิทัลหรือการตลาด ออนไลน์เพื่อประกอบอาชีพหรือจำหน่ายสินค้า	3.75	0.78	มาก
	โดยรวม	3.76	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาล มีบทบาทในการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP/สินค้าแปรรูปท้องถิ่น) อย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.99) เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านการท่องเที่ยวของเมืองมหาสารคาม ในระดับภูมิภาคและประเทศ ($\overline{X}$ = 3.82) เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนมีทักษะด้านดิจิทัล หรือการตลาด ออนไลน์เพื่อประกอบอาชีพหรือจำหน่ายสินค้า ($\overline{X}$ = 3.75) เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น การฝึกอบรม อาชีพ หรือให้การสนับสนุนด้านเงินทุนหรือวัสดุ อุปกรณ์ ($\overline{X}$ = 3.63) เทศบาลมีการจัดกิจกรรมหรือเทศกาลเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติในพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.59) ตามลำดับ

2.7 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อ	ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	เทศบาลมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ เช่น การแยกขยะ การเก็บขนขยะ และการกำจัดที่ถูกสุขลักษณะ	3.55	0.38	มาก
2.	เทศบาลมีมาตรการควบคุมมลพิษทางน้ำ เช่น การจัดการน้ำเสียจากแหล่งชุมชนหรือกิจการร้านค้า	4.21	0.56	มาก
3.	เทศบาลส่งเสริมและเพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะและชุมชน	4.15	0.40	มาก
4.	เทศบาลมีการฟื้นฟูพื้นที่ธรรมชาติที่เสื่อมโทรม เช่น ลำคลอง หนองน้ำ หรือพื้นที่สาธารณะ	4.19	0.47	มาก
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	4.05	0.56	มาก
	โดยรวม	4.03	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีมาตรการควบคุมมลพิษทางน้ำ เช่น การจัดการน้ำเสียจากแหล่งชุมชนหรือกิจการร้านค้า ($\overline{X}$ = 4.21) เทศบาลมีการฟื้นฟูพื้นที่ธรรมชาติที่เสื่อมโทรม เช่น ลำคลอง หนองน้ำ หรือพื้นที่สาธารณะ ($\overline{X}$ = 4.19) เทศบาลส่งเสริมและเพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะและชุมชน ($\overline{X}$ = 4.15) เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.05) เทศบาลมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ เช่น การแยกขยะ การเก็บขนขยะ และการกำจัดที่ถูกสุขลักษณะ ($\overline{X}$ = 3.55) ตามลำดับ

2.8 ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

ข้อ	ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการจัดบริการสาธารณะ
1.	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ประเพณี ประจำปี หรือการแสดงพื้นบ้านอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.75	มาก
2.	เทศบาลมีนโยบายสนับสนุนการสืบทอดและถ่ายทอดภูมิปัญญา ชาวบ้าน เช่น งานหัตถกรรม การแพทย์พื้นบ้าน หรือการปรุงอาหารพื้นถิ่น	3.87	0.56	มาก
3.	เทศบาลมีการดูแล บำรุงรักษา และพัฒนาโบราณสถาน หรือแหล่ง มรดกวัฒนธรรมในเขตพื้นที่	4.32	0.51	มาก
4.	เทศบาลสนับสนุนกิจกรรมหรือเวทีสร้างสรรค์ทางศิลปะสำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไป	4.13	0.49	มาก
5.	เทศบาลมีการประสานความร่วมมือกับชุมชนองค์กรวัฒนธรรมหรือสถาบันการศึกษาในการส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม	4.30	0.58	มาก
	โดยรวม	4.10	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีการดูแล บำรุงรักษา และพัฒนาโบราณสถานหรือแหล่งมรดกวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ เทศบาลมีการประสานความร่วมมือกับชุมชน องค์กรวัฒนธรรม หรือสถาบันการศึกษาในการส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม ($\overline{X}$ = 4.30) เทศบาลสนับสนุนกิจกรรมหรือเวทีสร้างสรรค์ทางศิลปะสำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไป ($\overline{X}$ = 4.13) เทศบาลมีการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ประเพณี ประจำปี หรือการแสดงพื้นบ้านอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.89) เทศบาลมีนโยบายสนับสนุนการสืบทอดและถ่ายทอดภูมิปัญญาชาวบ้าน เช่น งานหัตถกรรม การแพทย์พื้นบ้าน หรือการปรุงอาหารพื้นถิ่น ($\overline{X}$ = 3.87) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.56	.53	4.58	0.62	-.21	.22
2. ด้านผังเมือง	4.50	0.54	4.57	0.51	-.60	.68
3. ด้านสาธารณสุข	4.48	0.55	4.64	0.45	-1.56	.09
4. ด้านการศึกษา	4.43	0.59	4.57	0.45	-1.28	.07
5. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย	4.49	0.62	4.61	0.48	-1.02	.10
6. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน	4.55	0.89	4.64	0.90	-.99	.51
7. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.38	0.92	4.41	0.89	-.35	.50
8. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน	4.08	0.89	4.21	0.85	-.26	0.22
รวม	4.47	0.72	4.53	0.69	-1.10	.20

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.53	9	.95	1.18	.30
ภายในกลุ่ม	283.31	388	.80	-	-
รวม	291.84	397	-	-	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับอายุต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.03	9	.67	1.48	.15
ภายในกลุ่ม	159.89	388	.45	-	-
รวม	165.92	397	-	-	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.47	9	1.05	1.87	.06
ภายในกลุ่ม	199.51	388	.56	-	-
รวม	208.98	397	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
1.1	การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอและทันสมัย เทศบาลเมืองมหาสารคามควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น ถนน ทางเท้า ระบบระบายน้ำ และระบบไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความปลอดภัยได้มาตรฐานและสอดคล้องกับการขยายตัวของเมือง เพื่อรองรับการสัญจร การอยู่อาศัย และกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ	25
1.2	การส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยและดิจิทัล ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย เช่น การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ในจุดเสี่ยง การจัดให้มีอินเทอร์เน็ตสาธารณะในพื้นที่สำคัญและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการบริหารจัดการเมืองเพื่อเพิ่มความปลอดภัย ความสะดวก และคุณภาพชีวิตของประชาชน	20
1.3	การบำรุงรักษาและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลควรจัดให้มีระบบบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่เพื่อให้การวางแผนและแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างตรงจุด สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและเกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ	18
2.	ด้านผังเมือง	
2.1	การปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้การใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาเมือง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของพื้นที่อยู่อาศัย พื้นที่พาณิชยกรรม พื้นที่สาธารณะ และพื้นที่สีเขียว ลดปัญหาการใช้พื้นที่ที่ไม่สอดคล้องกับผังเมืองและก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน	23
2.2	การควบคุมการก่อสร้างและการใช้ที่ดินตามกฎหมายผังเมือง เทศบาลควรเข้มงวดในการควบคุมการก่อสร้างอาคารและการใช้ที่ดินให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันปัญหาความแออัด การรุกล้ำพื้นที่สาธารณะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เมือง	20

(ต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
2.3	การพัฒนาเมืองสู่แนวคิดเมืองน่าอยู่และการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม การวางผังเมืองควรมุ่งสู่การพัฒนาเมืองน่าอยู่ (Livable City) โดยให้ความสำคัญกับความเป็นระเบียบ ความปลอดภัย การเพิ่มพื้นที่สาธารณะและพื้นที่สีเขียว รวมถึงการออกแบบเมืองให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง	17
3.	ด้านสาธารณสุข	
3.1	การยกระดับบริการสาธารณสุขเชิงป้องกันและส่งเสริมสุขภาพอย่างทั่วถึง เทศบาลควรพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขเชิงป้องกันและส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุม ประชาชนทุกกลุ่ม โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง เพื่อป้องกันการเจ็บป่วย ลดความเหลื่อมล้ำด้านสุขภาพ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองอย่างยั่งยืน	25
3.2	การเสริมสร้างความร่วมมือเครือข่ายด้านสาธารณสุขในพื้นที่ ควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเทศบาล โรงพยาบาล หน่วยบริการสาธารณสุข และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำชุมชน (อสม.) ในการดำเนินงานดูแลสุขภาพเชิงรุก เช่น การเยี่ยมบ้าน การคัดกรองสุขภาพ และการเฝ้าระวังโรค เพื่อให้การบริการสาธารณสุข มีความต่อเนื่องและเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	21
3.3	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการด้านสาธารณสุข เทศบาลควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข เช่น ระบบติดตามสุขภาพ ระบบแจ้งเตือนด้านสุขภาพ และช่องทางการสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งเสริมสร้างการรับรู้และการดูแลสุขภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง	18
4.	ด้านการศึกษา	
4.1	การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่ ควรพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลให้มีมาตรฐานด้านหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ และการบริหารสถานศึกษา โดยคำนึงถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรม และความต้องการของชุมชนเพื่อให้การศึกษาเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็กและเยาวชนในพื้นที่	19
4.2	การส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนอย่างรอบด้าน เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็กและเยาวชนทั้งด้านวิชาการ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะชีวิต ควบคู่กับการปลูกฝังคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เช่น ความมีวินัย ความรับผิดชอบ และการอยู่ร่วมกันในสังคม เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงชีวิตและการพัฒนาสังคมในอนาคต	17

(ต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
4.3	การสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเรียนการสอน พร้อมทั้งพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องผ่านการอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพ การศึกษาขั้นพื้นฐานและสร้างโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมแก่ผู้เรียนทุกกลุ่ม	15
5.	ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	
5.1	การเสริมสร้างระบบการจัดระเบียบชุมชนที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วม เทศบาลควรพัฒนาระบบการจัดระเบียบชุมชนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อร่วมกันดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ป้องกันปัญหาสังคม และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในระดับพื้นที่อย่างยั่งยืน	23
5.2	การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดในชุมชน ควรดำเนินมาตรการเชิงป้องกันควบคู่กับการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นระเบียบในสังคม โดยบูรณาการความร่วมมือระหว่างเทศบาล หน่วยงานด้านความมั่นคงและชุมชน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยแก่ประชาชน	17
5.3	การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน เทศบาลควรบังคับใช้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ ควบคู่กับการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยรวม	15
6.	ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน	
6.1	การส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและการพัฒนาอาชีพของชุมชน เทศบาลควรสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยส่งเสริมอาชีพของประชาชนและผู้ประกอบการท้องถิ่น การพัฒนาทักษะอาชีพ การเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการชุมชน ตลอดจนการสนับสนุนองค์ความรู้ ด้านการบริหารจัดการและการตลาด เพื่อเสริมสร้างรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน	23
6.2	การพัฒนาและเชื่อมโยงตลาดสินค้า บริการ และการท่องเที่ยวชุมชน ควรส่งเสริมการเชื่อมโยงตลาดสินค้าและบริการของชุมชนทั้งในและนอกพื้นที่ รวมถึงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนให้มีเอกลักษณ์และมาตรฐานเพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาด สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง	20

(ต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
6.3	การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการลงทุนและความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน เทศบาลควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการลงทุนของภาคเอกชนผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การอำนวยความสะดวกด้านกฎระเบียบ และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว	19
7.	ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
7.1	การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตเมือง เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะการจัดการขยะ น้ำเสีย และมลพิษในเขตเมืองอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน	25
7.2	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสิ่งแวดล้อม ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การลดการใช้พลาสติก และการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชน เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและความร่วมมือในการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน	20
7.3	การเตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ เทศบาลควรเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาผลกระทบระบบเฝ้าระวังและการประสาน ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความยืดหยุ่นของเมืองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	17
8.	ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน	
8.1	การอนุรักษ์และฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และสืบสานศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาชาวบ้านให้คงอยู่และสอดคล้องกับบริบทสังคมปัจจุบันโดยสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมและการถ่ายทอดองค์ความรู้จากคนรุ่นสู่คนรุ่นเพื่อรักษาอัตลักษณ์ และคุณค่าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น	9
8.2	การดูแลและพัฒนาโบราณสถานและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ควรส่งเสริมการดูแล รักษา และพัฒนาโบราณสถานและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในพื้นที่ให้มีความเหมาะสม ปลอดภัย และพร้อมต่อการเรียนรู้และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นฐานสำคัญในการสร้างคุณค่าเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเมือง	12
8.3	การบูรณาการวัฒนธรรมกับการท่องเที่ยวและการเรียนรู้ของเยาวชน เทศบาลควรบูรณาการมิติวัฒนธรรมเข้ากับการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการเรียนรู้ของเยาวชน โดยจัดกิจกรรมที่เชื่อมโยงศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	15

(ต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
6.3	กับการศึกษาและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อสร้างความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่น และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอย่างยั่งยืน	19

ตารางที่ 4.15 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลเมืองมหาสารคามควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความเพียงพอทันสมัย และสอดคล้องกับการขยายตัวของเมือง โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงถนน ทางเท้า ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตสาธารณะและระบบกล้อง CCTV เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นอกจากนี้ควรมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

2. ด้านผังเมือง ควรปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวมอย่างจริงจัง โดยคำนึงถึงการใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างสมดุลระหว่างที่อยู่อาศัย พื้นที่พาณิชยกรรม พื้นที่สาธารณะ และพื้นที่สีเขียวควบคู่กับการควบคุมการก่อสร้างอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายและไม่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน การวางผังเมืองควรมุ่งสู่การเป็นเมืองน่าอยู่ (Livable City) โดยเน้นความเป็นระเบียบ ความปลอดภัย และการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม

3. ด้านสาธารณสุข เทศบาลควรยกระดับบริการสาธารณสุขเชิงป้องกันและส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง ควรส่งเสริมความร่วมมือกับโรงพยาบาล หน่วยบริการสาธารณสุข และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำชุมชน (อสม.) ในการดูแลสุขภาพเชิงรุก รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบติดตามสุขภาพ การแจ้งเตือนด้านสุขภาพ และการสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

4. ด้านการศึกษา ควรพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลให้มีมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยเน้นการพัฒนาเด็กและเยาวชนอย่างรอบด้าน ทั้งด้านวิชาการ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะชีวิต ควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสร้างโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม

5. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย เทศบาลควรเสริมสร้างระบบการจัดระเบียบชุมชนที่เข้มแข็ง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และหน่วยงานด้านความมั่นคงในพื้นที่เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด และความไม่เป็นระเบียบในสังคม ควรใช้มาตรการเชิงป้องกันควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

6. ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน ควรส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและผู้ประกอบการท้องถิ่น โดยสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ การเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการชุมชน

และการเชื่อมโยงตลาดทั้งในและนอกพื้นที่ ควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวิถีชุมชนให้มีเอกลักษณ์ พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการลงทุนของภาคเอกชนเพื่อสร้างรายได้และความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

7. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะการจัดการขยะ น้ำเสีย และมลพิษในเขตเมือง ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การลดการใช้พลาสติก และการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชน นอกจากนี้ควรเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

8. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน ควรอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเมืองโดยสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม การเรียนรู้ภูมิปัญญาชาวบ้าน และการดูแลโบราณสถานในพื้นที่ ควรบูรณาการมิติวัฒนธรรมเข้ากับการท่องเที่ยวและการเรียนรู้ของเยาวชน เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่นและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอย่างยั่งยืน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับดังนี้

5.1 สรุป

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน

5.1.1.1 ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 และเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.78

5.1.1.2 ด้านอายุ พบว่า มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.27 รองลงมา คือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.69 อายุ 36-45 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.89 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55

5.1.1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 57.18 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.23 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59

5.1.1.4 ด้านอาชีพ พบว่า มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 รับราชการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.08 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 พนักงานเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.07 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.53

5.1.2 ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณ สถาน ($\overline{X}$ = 4.10) รองลงมา คือ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.03) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 3.80) ด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ = 3.76) ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจ ชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน ($\overline{X}$ = 3.76) ด้านการศึกษา ($\overline{X}$ = 3.69) ด้านการจัดระเบียบ ชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.66) และด้านผังเมือง ($\overline{X}$ = 3.66) ตามลำดับ

5.1.2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การจัดบริการขนส่งสาธารณะของเทศบาลสามารถรองรับ ความต้องการ

เดินทางของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.90) รองลงมา คือ ถนนและทางเท้าในเขตเทศบาลได้รับการดูแลและพัฒนาให้มีสภาพดีและปลอดภัยต่อการสัญจรของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.82) ระบบประปาให้บริการน้ำสะอาดอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพตามมาตรฐาน ($\overline{X}$ = 3.82) การระบายน้ำในช่วงฤดูฝนมีประสิทธิภาพลดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ชุมชน ($\overline{X}$ = 3.77) ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะเพียงพอและช่วยเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านผังเมือง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการกำหนดโซนนิ่งที่ชัดเจนระหว่างเขตที่อยู่อาศัยเขตพาณิชยกรรมและเขตอุตสาหกรรม ($\overline{X}$ = 3.82) รองลงมา คือ การใช้ที่ดินในเขตเทศบาลมีการจัดสรรอย่างเหมาะสมระหว่างที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม และพื้นที่สาธารณะ ($\overline{X}$ = 3.70) เทศบาลมีมาตรการควบคุมอาคาร การก่อสร้างและการใช้พื้นที่ให้เป็นไปตามผังเมืองที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 3.65) ประชาชนได้รับข้อมูลหรือมีส่วนร่วมในการวางแผนและออกแบบผังเมืองของเทศบาล ($\overline{X}$ = 3.58) การจัดสรรพื้นที่สีเขียว เช่น สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น หรือแหล่งพักผ่อน มีเพียงพอและเข้าถึงได้ง่าย ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านสาธารณสุข พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ เทศบาลมีการให้บริการพื้นฐานด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพในชุมชนอย่างเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.85) การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในพื้นที่เทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.68) การจัดบริการสุขาภิบาลในพื้นที่สาธารณะ เช่น ตลาดชุมชน โรงเรียน มีความสะอาดและปลอดภัยต่อสุขภาพ ($\overline{X}$ = 3.65) และเทศบาลมีบริการส่งเสริมสุขภาพที่ครอบคลุมและสม่ำเสมอ สำหรับประชาชนในพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.64) ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีการบริหารจัดการโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.92) เทศบาลมีการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งครูและผู้ดูแลเด็ก ($\overline{X}$ = 3.67) เทศบาลมีการสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเยาวชนในเขตพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.66) เด็กปฐมวัยในชุมชนได้รับโอกาสเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับวัย ($\overline{X}$ = 3.62) และเทศบาลมีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีมาตรการควบคุมการจราจรในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.83) รองลงมา คือ เทศบาลมีการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะ เช่น ทางเท้า สวนสาธารณะ และลานกิจกรรมอย่างเหมาะสมและปลอดภัย ($\overline{X}$ = 3.77) การจัดกิจกรรมในชุมชนของเทศบาลช่วยส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสามัคคี ($\overline{X}$ = 3.65) เทศบาลมีการประสานงานกับตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาความปลอดภัยในชุมชน ($\overline{X}$ = 3.56)

และการจัดระเบียบร้านค้าและสถานประกอบการในพื้นที่มีความชัดเจนและเป็นธรรม ($\overline{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

5.1.2.6 ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีบทบาทในการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP/สินค้าแปรรูปท้องถิ่น) อย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.99) เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านการท่องเที่ยวของเมืองมหาสารคามในระดับภูมิภาคและประเทศ ($\overline{X}$ = 3.82) เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนมีทักษะด้านดิจิทัล หรือการตลาด ออนไลน์เพื่อประกอบอาชีพหรือจำหน่ายสินค้า ($\overline{X}$ = 3.75) เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น การฝึกอบรม อาชีพ หรือให้การสนับสนุนด้านเงินทุนหรือวัสดุอุปกรณ์ ($\overline{X}$ = 3.63) เทศบาลมีการจัดกิจกรรมหรือเทศกาลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติในพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.59) ตามลำดับ

5.1.2.7 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีมาตรการควบคุมมลพิษทางน้ำ เช่น การจัดการน้ำเสียจากแหล่งชุมชนหรือกิจการร้านค้า ($\overline{X}$ = 4.21) เทศบาลมีการฟื้นฟูพื้นที่ธรรมชาติที่เสื่อมโทรม เช่น ลำคลอง หนองน้ำ หรือพื้นที่สาธารณะ ($\overline{X}$ = 4.19) เทศบาลส่งเสริมและเพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะและชุมชน ($\overline{X}$ = 4.15) เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.05) เทศบาลมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ เช่น การแยกขยะ การเก็บขนขยะ และการกำจัดที่ถูกสุขลักษณะ ($\overline{X}$ = 3.55) ตามลำดับ

5.1.2.8 ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทศบาลมีการดูแล บำรุงรักษา และพัฒนาโบราณสถานหรือแหล่งมรดกวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ เทศบาลมีการประสานความร่วมมือกับชุมชน องค์กรวัฒนธรรม หรือสถาบันการศึกษาในการส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม ($\overline{X}$ = 4.30) เทศบาลสนับสนุนกิจกรรมหรือเวทีสร้างสรรค์ทางศิลปะสำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไป ($\overline{X}$ = 4.13) เทศบาลมีการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ประเพณี ประจำปี หรือการแสดงพื้นบ้านอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.89) เทศบาลมีนโยบายสนับสนุนการสืบทอดและถ่ายทอดภูมิปัญญาชาวบ้าน เช่น งานหัตถกรรม การแพทย์พื้นบ้าน หรือการปรุงอาหารพื้นถิ่น ($\overline{X}$ = 3.87) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

5.1.3.1 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3.2 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับอายุต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3.3 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3.4 การเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

5.1.4.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความเพียงพอ ทันสมัย และสอดคล้องกับการขยายตัวของเมือง โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงถนน ทางเท้า ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตสาธารณะ และระบบกล้อง CCTV เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นอกจากนี้ควรมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

5.1.4.2 ด้านผังเมือง ควรปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวมอย่างจริงจัง โดยคำนึงถึงการใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างสมดุลระหว่างที่อยู่อาศัย พื้นที่พาณิชยกรรม พื้นที่สาธารณะ และพื้นที่สีเขียว ควบคู่กับการควบคุมการก่อสร้างอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายและไม่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน การวางผังเมืองควรมุ่งสู่การเป็นเมืองน่าอยู่ (Livable City) โดยเน้นความเป็นระเบียบ ความปลอดภัย และการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม

5.1.4.3 ด้านสาธารณสุข เทศบาลควรยกระดับบริการสาธารณสุขเชิงป้องกันและส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง ควรส่งเสริมความร่วมมือกับโรงพยาบาล หน่วยบริการสาธารณสุข และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำชุมชน (อสม.) ในการดูแลสุขภาพเชิงรุก รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบติดตามสุขภาพ การแจ้งเตือนด้านสุขภาพ และการสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

5.1.4.4 ด้านการศึกษา ควรพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลให้มีมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยเน้นการพัฒนาเด็กและเยาวชนอย่างรอบด้าน ทั้งด้านวิชาการ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะชีวิต ควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานและสร้างโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม

5.1.4.5 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย เทศบาลควรเสริมสร้างระบบการจัดระเบียบชุมชนที่เข้มแข็ง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และหน่วยงานด้านความมั่นคงในพื้นที่เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด และความไม่เป็นระเบียบในสังคม ควรใช้มาตรการเชิงป้องกันควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

5.1.4.6 ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน ควรส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและผู้ประกอบการท้องถิ่น โดยสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ การเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการชุมชนและการเชื่อมโยงตลาดทั้งในและนอกพื้นที่ ควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวิถีชุมชนให้มีเอกลักษณ์ พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการลงทุนของภาคเอกชนเพื่อสร้างรายได้และความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

5.1.4.7 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะการจัดการขยะ น้ำเสีย และมลพิษในเขตเมือง ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การลดการใช้พลาสติก และการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชน นอกจากนี้ควรเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

5.1.4.8 ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน ควรอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเมือง โดยสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม การเรียนรู้ภูมิปัญญาชาวบ้าน และการดูแลโบราณสถานในพื้นที่ ควรบูรณาการมิติวัฒนธรรมเข้ากับการท่องเที่ยวและการเรียนรู้ของเยาวชน เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ท้องถิ่นและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอย่างยั่งยืน

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษา การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานที่ 1 การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลเมืองมหาสารคามมีการดำเนินงานจัดบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมภารกิจหลักตามอำนาจหน้าที่ อาทิ ด้านต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนโดยรวมรับรู้ถึงความพยายามและผลการดำเนินงานของเทศบาลในระดับที่ค่อนข้างดี นอกจากนี้ลักษณะของพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคามซึ่งเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาและเศรษฐกิจของจังหวัด มีจำนวนประชากรแฝงและการขยายตัวของเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้ความต้องการด้านบริการสาธารณะเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เทศบาลมีการทำงานเชิงรุกเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเมิน กาฬภักดี (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานติมา วายลม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ช่อสม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล ปรีชาศิลป์ (2560) ได้ทำการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน เทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 สมมุติฐานที่ 2 เปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน

5.2.2.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามเป็นบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่จำกัดหรือแบ่งแยกตามเพศ เช่น การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา และความปลอดภัยในชุมชน ซึ่งเป็นบริการที่ประชาชนทุกเพศได้รับประโยชน์ในลักษณะเดียวกัน มีแนวทางการบริหารจัดการบริการสาธารณะที่เน้นหลักความเสมอภาค ความเป็นธรรม และการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศใดต่างมีประสบการณ์และการรับรู้ต่อการให้บริการของเทศบาลในระดับใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย เชื้อพึ่ง (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ภูเขาทองอำเภอหนองพอกจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามมุ่งเน้นการให้บริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การรักษาความปลอดภัยในชุมชน การดูแลด้านสาธารณสุข และการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นบริการที่ประชาชนทุกกลุ่มอายุได้รับประโยชน์ในลักษณะใกล้เคียงกัน เทศบาลเมืองมหาสารคามมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการให้บริการสาธารณะที่ไม่แบ่งแยกตามช่วงอายุ แต่เน้นการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นวัยเด็ก วัยแรงงาน หรือวัยสูงอายุ มีประสบการณ์และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานติมา วายลม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน

ทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นบริการพื้นฐานที่ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและได้รับประโยชน์ในลักษณะใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำ ซึ่งเป็นบริการที่มีลักษณะเป็นสาธารณประโยชน์และไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของผู้รับบริการเทศบาลเมืองมหาสารคามมีแนวทางการสื่อสารและให้บริการสาธารณะที่มุ่งเน้นความเข้าใจง่ายและการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่มทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2.2.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลเมืองมหาสารคามมีแนวทางการให้บริการสาธารณะที่ใช้มาตรฐานเดียวกันกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพโดยไม่เลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนไม่ว่าจะประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานเอกชน ค้าขาย หรือประกอบอาชีพอิสระมีประสบการณ์ในการใช้บริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระดับใกล้เคียงกัน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามเป็นบริการพื้นฐานที่มุ่งตอบสนองความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชนทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียม เช่น บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในชุมชน และการสาธารณสุข ซึ่งเป็นบริการที่ประชาชนทุกอาชีพได้รับประโยชน์ในลักษณะใกล้เคียงกันประกอบกับบริบทของพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการศึกษาทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้ชีวิตและการเข้าถึงบริการสาธารณะคล้ายคลึงกัน แม้ว่าจะมีอาชีพแตกต่างกันก็ตาม จึงทำให้ระดับความคาดหวังและการประเมินต่อการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจนตามอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ช่อสม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

5.3.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะให้มีความเพียงพอ ครอบคลุมทุกพื้นที่สำคัญ เช่น ถนนสายหลัก ถนนในชุมชน สวนสาธารณะ และจุดเสี่ยงด้านความปลอดภัย เพื่อเพิ่มทัศนวิสัยในการสัญจรและลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและอาชญากรรมในเวลากลางคืน มีบำรุงรักษาและตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาไฟฟ้าขัดข้องหรือชำรุด และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.3.1.2 ด้านผังเมือง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรวางแผนเพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่นและแหล่งพักผ่อนหย่อนใจให้มีความเพียงพอและกระจายตัวอย่างเหมาะสมในทุกชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงพื้นที่สีเขียวได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ควรออกแบบพื้นที่สีเขียวให้มีความปลอดภัยสะดวกต่อการเข้าถึงและเหมาะสมกับประชาชนทุกช่วงวัย รวมถึงผู้สูงอายุ เด็ก และผู้พิการ

5.3.1.3 ด้านสาธารณสุข เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรพัฒนาบริการส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มวัยอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง ผ่านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การตรวจคัดกรองโรค และการให้ความรู้ด้านสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ ควรวางแผนการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพให้มีความต่อเนื่องและเป็นระบบ เช่น การจัดกิจกรรมสุขภาพประจำชุมชน การออกหน่วยบริการเชิงรุก และการติดตามผลด้านสุขภาพ

5.3.1.4 ด้านการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่หลากหลายและเหมาะสมกับประชาชนทุกช่วงวัย ตั้งแต่วัยเด็ก วัยแรงงานไปจนถึงผู้สูงอายุเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะชีวิต และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน เช่น ศูนย์การเรียนรู้ ห้องสมุดประชาชน หรือพื้นที่เรียนรู้ดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้สะดวกและทั่วถึง

5.3.1.5 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และข้อปฏิบัติในการจัดระเบียบร้านค้าและสถานประกอบการให้มีความชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้ผู้ประกอบการและประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อลดความสับสนและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติ ควรบังคับใช้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าและสถานประกอบการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ

5.3.1.6 ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรพัฒนาและจัดกิจกรรมหรือเทศกาลที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นอัตลักษณ์ท้องถิ่น วิถีชีวิต และทรัพยากรธรรมชาติของพื้นที่ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้ประกอบการ และกลุ่มอาชีพท้องถิ่นในการวางแผนและจัดกิจกรรมท่องเที่ยว

5.3.1.7 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรพัฒนาระบบการจัดการขยะมูลฝอยให้เป็นระบบครบวงจร ตั้งแต่การคัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิด การจัดเก็บขนอย่างเป็นระเบียบ ไปจนถึงการกำจัดขยะอย่างถูกสุขลักษณะ ควรส่งเสริมให้ประชาชน

มีความรู้และจิตสำนึกในการคัดแยกขยะ ลดการใช้วัสดุที่ก่อให้เกิดขยะ และนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ผ่านการรณรงค์และกิจกรรมในชุมชน

5.3.1.8 ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการสนับสนุนการสืบทอดและถ่ายทอดภูมิปัญญาชาวบ้าน เช่น งานหัตถกรรม การแพทย์พื้นบ้าน และการปรุงอาหารพื้นถิ่น ควรสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การฝึกอบรมและเวทีถ่ายทอดภูมิปัญญาชาวบ้านโดยเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้าน เยาวชน และประชาชนในชุมชนได้มีส่วนร่วม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น เช่น เทศบาลตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบและประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะในบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อช่วยเพิ่มความหลากหลายและความครอบคลุมของผลการวิจัย

5.3.2.2 ควรพิจารณาศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร งบประมาณ เทคโนโลยีดิจิทัล หรือธรรมาภิบาล เพื่อให้เข้าใจปัจจัยเชิงโครงสร้างและเชิงกระบวนการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะอย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กานติมา วายลม. (2563). ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิจยวิชาการ,* 3(1), 111-120.

กิตติ สุทธิสัมพันธ์. (2542). *ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณี การนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรคแสง. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

จำเรียง ภาวจิตร. (2536). *สาธารณมิติ.* กรุงเทพฯ: สารมวลชน.

จิรายุ ทรัพย์สิน. (2540). ปัจจัยความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชอุ่ม กรไกร. (2548). *การพัฒนาหลักสูตรระดับท้องถิ่นของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีษะเกษตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครู*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ดนุวัศ สุวรรณวงศ์ และนวิทย์ เอมเอก. (2558). *แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่*. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ถนัด เดชทรัพย์. (2550). *การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตาบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัยตามหลักธรรมาภิบาล* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ทรงกรด ภู่ทอง. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎรท้องถิ่นต่อการจัดการทรัพยากรป่าไม้ในเขตพื้นที่ห้ามล่าสัตว์ป่า อ่างเก็บน้ำบางพระ จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน. (2550). *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ ระดับประเทศครั้งที่ 1 เรื่องการถ่ายโอนความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากองค์การกลางบริหารงานบุคคลภาครัฐให้กับหัวหน้าส่วนราชการ.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทศพล ปรีชาศิลป์. (2560). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลสามชุกตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี. *ในการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1. (น. 1091-1098). วันที่ 22 มิถุนายน.* พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ.

ทะนงเกียรติ เจริญวงค์เพ็ชร. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัดต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2541). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟฟิค.

เทศบาลเมืองมหาสารคาม. (2568). *ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.* มหาสารคาม: เทศบาลเมืองมหาสารคาม.

ธีรยุทธ บุญมี. (2562). *ท้องถิ่นกับความเป็นประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดแนวคิดพื้นฐาน: รัฐกับการปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่1-7.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นฤมล สินสุวงศ์. (2565). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์. (2560). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรจบ เนียมมณี. (2553). *หลักการบริหาร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2548). *เทศบาลฯ ของเรา: ท้องถิ่นของเรา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัทบพิธการพิมพ์ จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญทัน ดอกไธสง. (2553). *ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ยุคโลกาภิวัตน์.* กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

บุญยงค์ หาเพชร. (2560). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี: ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2559* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

บุญส่ง สานไธสง. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บูฆอรี ยีหมะ. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แบ๊งค์ นพเกตุ. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง. *วารสารนวัตกรรมสังคม,* 2(1), 84-104.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2555). *การเมืองการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประเมิน กาฬภักดี. (2564). ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ,* 9(4), 5-18.

ประยูร กาญจนดุล. (2537). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2554). *หลักการจัดการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ปราชญา กล้าผจัญ. (2542). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2564). *หลักรัฐธรรมนูญและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2563). การกระจายอำนาจและความท้าทายของการบริหารท้องถิ่นในประเทศไทยยุคปัจจุบัน. *วารสารการบริหารท้องถิ่น,* 19(2), 11-30.

ปรีดา ชิตทรงสวัสดิ์. (2538). *ความคิดของปศุสัตว์อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่องานส่งเสริมปศุสัตว์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิชิต ลิขิตกิจสมบูรณ์. (2554). *เศรษฐศาสตร์การเมืองและการพัฒนาประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: ฟ้าเดียวกัน.

พิทยา บวรวัฒนา. (2556). *ทฤษฎีองค์กรสำหรับรัฐประศาสตร์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มัลลิกา ต้นสอน. (2554). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

มุทิตา วรกัลยากุล. (2556). ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยบริการ,* 24(1), 144-158.

โยธิน อุตส่าห์. (2560). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รสสุคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2556). แนวคิด และหลักการบริหารท้องถิ่น *ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น หน่วยที่ 1-8.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว. (2535). *การบริหารเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิทักษ์อักษร.

รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์. (2567). ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา,* 18(2), 242-252.

รุจิร์ ภู่สาระ. (2545). *พัฒนาหลักสูตร: ตามแนวปฏิรูปการศึกษา.* กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

รุสนี กีโต๊ะ. (2566). ความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลซากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส. *ในการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14 (น. 1092-1106).* สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ: จาก TOC ถึง TOM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2556). *ความถูกต้องตามกฎหมาย ความชอบธรรมทางการเมือง และธรรมแห่งอำนาจ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรเดช จันทรศร. (2541). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.

วรารัตน์ เขียวไพรี. (2542). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารจัดการภาครัฐลูกค้าหรือพลเมือง. *รัฐศาสตร์สาร,* 7, 35-86.

วัตรภู อาจหาญ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วิชัย รูปขำดี. (2542). *โครงการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและประชาคมจังหวัด พ.ศ. 2542.* กรุงเทพฯ: มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์.

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51.* กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ.* กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ศักดิ์ชัย เชื้อพึ่ง. (2560). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด,* 6(2), 74-85.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *องค์กรและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สถาบันดำรงราชานุภาพ และสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2549). *คู่มือการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

สังวร รัตนรักษ์. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี: ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ*. นนทบุรี: สหมิตรพริ้นติ้ง.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2565). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (2541). *การปฏิรูประบบราชการ: ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *สรุปข้อมูลสถิติที่สำคัญของประเทศไทย พ.ศ. 2566.* กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

สุภาวดี ช่อสม. (2563). ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสินเจริญ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ,* 5(1), 1-14.

สุรชาติ บำรุงสุข. (2562). *วันวานที่ไคโร... วันนี้ที่กรุงเทพฯ คนใหม่-สื่อใหม่-พื้นที่ใหม่-การต่อสู้ใหม่.* สืบค้นจาก https://www.matichonweekly.com/column/article_192380.

สุวิทย์ เมษินทรัพย์. (2549). *การบริหารราชการแบบบูรณาการ.* นนทบุรี: สหมิตร.

เสนาะ ติเยาว์. (2546). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: จรัลสนิทวงศ์การพิมพ์.

อัมพร ธำรงลักษณ์ และคณะ. (2553). *การบริหารปกครองสาธารณะ (Public governance) การบริหารรัฐกิจ ในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อามีนา วาแนง. (2566). *ทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในการพัฒนาท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

อุทิศ แก้วขาว. (2543). *ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิเลือกตั้งเกี่ยวกับคุณลักษณะและบทบาทของนายกเทศมนตรี: กรณีศึกษาเทศบาลตาบลโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Barnard, C.I. (1938). *The functions of the executive.* Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

Best, J.W. and John W. (1977). *Research In Education.* (4 th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Boston, J., Martin, J., Pallot, J. and Walsh, P. (1996). *Public management: The New Zealand model.* Oxford University Press.

Bovaird, T. and Loeffler, E. (Eds.). (2003). *Public management and governance.* Routledge.

Christopher, H. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration,* 69, 3-19

Daft, R.L. (1997). *Management* (4th ed.). Fort Worth, Texas: Dryden Press.

Denhardt, J.V. and Denheart, R.B. (2003). *The New Public Service: Serving not Steering.* New York: M.E. Sharpe.

Drucker, P.F. (1957). *The Effective Executive.* New York: Harper and Row.

Engle, T.L. and Snellgrove, L. (1969). *Psychology: Its Principle and application.* New York: Harcourt Branch and World.

Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management.* London: Sir Isaac Pitman and Sons.

Follett, M.P. (1939). *Dynamic Administration.* New York: Hippocrates Books. Mosca, G.

Frederickson, H. G. (1989). Minnow brook II: Changing epochs of public administration. *Public Administration Review,* 49(2), 95-100.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education.* New York: McGraw Hill.

Gruening, G. (2001). Origin and Theoretical Basis of the New Public Management. *International Public Management Journal,* 4(1).

Gulick, L. and Urwick, J. (1937). *Papers on the Science of Administration*. New York: Institute of Public Administration.

Gulick, L. and Urwick, L. (1963). *Papers on the Sciences of Administration.* Columbia: Institute of Public Administration Columbia University.

Hall, R.H. (2002). *Organizations: Structures, processes, and outcomes* (8th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Kolasa, B.J. (1969). *Introduction to behavior Science for business*. New York: John Wiley and Sons.

Kolesnik, W.L. (1970). *Educational Psychology.* (2d ed). New York: McGraw-Hill.

Koontz, H.D. and O'Donnell, C. (1972). *Principle and Management.* New York: McGraw-Hill.

Lussier, R.N. (1999). *Management fundamentals: Concepts, applications, skill development.* Cincinnati, Ohio: South-Western.

Maier, N.R. (1955). *Psychology in Industry* (3rd ed). Boston: Houghton Miffin.

Mathiasen, D.G. (1999). The New Public Management and Its Critics. *International Public Management Journal,* 2(1), 90-111.

Nunnally, J.G.,Jr. (1959). *Test and Measurement Assessment and Prediction.* New York: McGraw-Hill.

Osborne, D. and Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector.* Reading, MA: Addison-Wesley.

Osborne, S. (2006). The New Public Governance. *Public Management Review,* 8(3), 377-387.

Osborne, S.P. (2010). *Introduction The New Public Governance: a suitable case for treatment?. In The new public governance?* (pp. 17-32). New York: Routledge.

Ostrom, E. (1990). *Governing the commons The evolution of institutions for collective action.* Cambridge Cambridge University Press.

Pierre, J. (Ed.). (1995). *Bureaucracy in the modern state: An introduction to comparative public administration.* Aldershot, England: Edward Elgar.

Pollitt, C. (2003). *The essential public manager*. Buckingham: Open University Press.

Rhodes, R.A.W. (1997). *Understanding Governance.* Buckingham: Open University Pres.

Robbins, S.P. (1990). *Organization Theory: Structure Design and Application* (3rd ed). New Jersey: Prentice-Hall.

Robert, B.D. and Janet, V.D. (2007). *The New Public Service: Serving, Not teering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.

Rowe, J. and Kahn, R.L. (1997) Successful Aging. *The Gerontologist,* 37, 433-440.

Savoie, D.J. (1995). *Governance in a changing environment.* Montreal: McGill-Queens University Press.

Shafritz, J.M. and Ott, J.S. (2001). *Classics of organization theory* (7th ed.). California: Harcourt.

Standing, G. (1989). Global Feminization Through Flexible Labor. *World Development,* 17(7), 1077-1095

Taylor, F.W. (1911). *The Principles of Scientific Management.* New York: McMillan.

Weber, M. (1968). *Economy and Society.* New York: Bedminster.

Webster, N. (1983). *Webster s New Twentieth Country Dictionary of the English Language, Unabridged.* New York: Simon and Schuster.

Wilson, W. (1887). The study of administration. *Political Science Quarterly,* 2(2), 197-222.

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis.* (3rd ed). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการวางแผน การพัฒนาการดำเนินงานและการตัดสินใจในการนำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
   - ☐ 25-35 ปี
   - ☐ 36-45 ปี
   - ☐ 46-55 ปี
   - ☐ 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
   - ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
   - ☐ นักเรียน/นักศึกษา
   - ☐ รับจ้างทั่วไป
   - ☐ พนักงานเอกชน
   - ☐ เกษตรกร
   - ☐ รับราชการ
   - ☐ รัฐวิสาหกิจ
   - ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการดำเนินงานตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

ข้อ	รายการ	ระดับการจัดบริการสาธารณะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม						
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1	ถนนและทางเท้าในเขตเทศบาลได้รับการดูแลและพัฒนาให้มีสภาพดีและปลอดภัยต่อการสัญจรของประชาชน					
1.2	ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะเพียงพอและช่วยเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน					
1.3	การระบายน้ำในช่วงฤดูฝนมีประสิทธิภาพลดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ชุมชน					
1.4	การจัดบริการขนส่งสาธารณะของเทศบาลสามารถรองรับ ความต้องการเดินทางของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.5	ระบบประปาให้บริการน้ำสะอาดอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพตามมาตรฐาน					
2.	ด้านผังเมือง					
2.1	การใช้ที่ดินในเขตเทศบาลมีการจัดสรรอย่างเหมาะสมระหว่างที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรมและพื้นที่สาธารณะ					
2.2	การจัดสรรพื้นที่สีเขียว เช่น สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น หรือแหล่งพักผ่อนมีเพียงพอและเข้าถึงได้ง่าย					
2.3	มีการกำหนดโซนนิ่งที่ชัดเจนระหว่างเขตที่อยู่อาศัยเขตพาณิชยกรรมและเขตอุตสาหกรรม					
2.4	ประชาชนได้รับข้อมูลหรือมีส่วนร่วมในการวางแผนและออกแบบผังเมืองของเทศบาล					
2.5	เทศบาลมีมาตรการควบคุมอาคารการก่อสร้างและการใช้พื้นที่ให้เป็นไปตามผังเมืองที่กำหนดไว้					

ข้อ	รายการ	ระดับการจัดบริการสาธารณะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ด้านสาธารณสุข					
3.1	เทศบาลมีบริการส่งเสริมสุขภาพที่ครอบคลุมและสม่ำเสมอสำหรับประชาชนในพื้นที่					
3.2	การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในพื้นที่เทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
3.3	การจัดบริการสุขาภิบาลในพื้นที่สาธารณะ เช่น ตลาด ชุมชน โรงเรียน มีความสะอาดและปลอดภัยต่อสุขภาพ					
3.4	เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
3.5	เทศบาลมีการให้บริการพื้นฐานด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพในชุมชนอย่างเหมาะสม					
4.	ด้านการศึกษา					
4.1	เทศบาลมีการบริหารจัดการโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2	เด็กปฐมวัยในชุมชนได้รับโอกาสเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับวัย					
4.3	เทศบาลมีการสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้สำหรับเยาวชนในเขตพื้นที่อย่างต่อเนื่อง					
4.4	เทศบาลมีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย					
4.5	เทศบาลมีการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งครูและผู้ดูแลเด็ก					
5.	ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย					
5.1	เทศบาลมีการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะ เช่น ทางเท้า สวนสาธารณะ และลาน					

ข้อ	รายการ	ระดับการจัดบริการสาธารณะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	กิจกรรมอย่างเหมาะสมและปลอดภัย					
5.2	เทศบาลมีมาตรการควบคุมการจราจรในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.3	เทศบาลมีการประสานงานกับตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาความปลอดภัยในชุมชน					
5.4	การจัดระเบียบร้านค้าและสถานประกอบการในพื้นที่มีความชัดเจนและเป็นธรรม					
5.5	การจัดกิจกรรมในชุมชนของเทศบาลช่วยส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสามัคคี					
6.	ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน					
6.1	เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น การฝึกอบรม อาชีพ หรือให้การสนับสนุนด้านเงินทุนหรือวัสดุอุปกรณ์					
6.2	เทศบาลมีบทบาทในการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP /สินค้าแปรรูปท้องถิ่น) อย่างต่อเนื่อง					
6.3	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมหรือเทศกาลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติในพื้นที่					
6.4	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านการท่องเที่ยวของเมืองมหาสารคามในระดับภูมิภาคและประเทศ					
6.5	เทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนมีทักษะด้านดิจิทัล หรือการตลาด ออนไลน์เพื่อประกอบอาชีพหรือจำหน่ายสินค้า					
7.	ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
7.1	เทศบาลมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ เช่น การแยกขยะ การเก็บขนขยะ และการกำจัดที่ถูกสุขลักษณะ					

ข้อ	รายการ	ระดับการจัดบริการสาธารณะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.2	เทศบาลมีมาตรการควบคุมมลพิษทางน้ำ เช่น การจัดการน้ำเสียจากแหล่งชุมชนหรือกิจการร้านค้า					
7.3	เทศบาลส่งเสริมและเพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะและชุมชน					
7.4	เทศบาลมีการฟื้นฟูพื้นที่ธรรมชาติที่เสื่อมโทรม เช่น ลำคลอง หนองน้ำ หรือพื้นที่สาธารณะ					
7.5	เทศบาลมีการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม					
8.	ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน					
8.1	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ประเพณี ประจำปี หรือการแสดงพื้นบ้านอย่างต่อเนื่อง					
8.2	เทศบาลมีนโยบายสนับสนุนการสืบทอดและถ่ายทอดภูมิปัญญาชาวบ้าน เช่น งานหัตถกรรม การแพทย์พื้นบ้าน หรือการปรุงอาหารพื้นถิ่น					
8.3	เทศบาลมีการดูแล บำรุงรักษาและพัฒนาโบราณสถานหรือแหล่งมรดกวัฒนธรรมในเขตพื้นที่					
8.4	เทศบาลสนับสนุนกิจกรรมหรือเวทีสร้างสรรค์ทางศิลปะสำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไป					
8.5	เทศบาลมีการประสานความร่วมมือกับชุมชน องค์กรวัฒนธรรม หรือสถาบันการศึกษาในการส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม					

ตอนที่ 3 โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

.....

2. การพัฒนาด้านผังเมือง

.....

.....

.....

3. การพัฒนาด้านสาธารณสุข

.....

.....

.....

4. การพัฒนาด้านการศึกษา

.....

.....

.....

5. การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย

.....

.....

.....

6. การพัฒนาด้านส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ ท่องเที่ยว และการลงทุน

.....

.....

.....

7. การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

8. การพัฒนาด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้าน และโบราณสถาน

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	+1	+1	+1	3	1
X2	+1	+1	+1	3	1
X3	+1	+1	+1	3	1
X4	+1	+1	+1	3	1
X5	+1	+1	+1	3	1
X6	+1	+1	+1	3	1
X7	+1	+1	+1	3	1
X8	+1	+1	+1	3	1
X9	0	+1	+1	2	0.67
X10	+1	+1	+1	3	1
X11	+1	+1	+1	3	1
X12	+1	+1	+1	3	1
X13	+1	+1	+1	3	1
X14	+1	+1	+1	3	1
X15	+1	+1	+1	3	1
X16	+1	+1	+1	3	1
X17	+1	+1	+1	3	1
X18	+1	+1	+1	3	1
X19	+1	+1	+1	3	1
X20	+1	+1	+1	3	1
X21	+1	+1	0	2	0.67
X22	+1	+1	+1	3	1
X23	+1	+1	+1	3	1
X24	+1	+1	+1	3	1
X25	+1	+1	+1	3	1
X26	+1	+1	+1	3	1
X27	+1	+1	+1	3	1
X28	+1	+1	+1	3	1
X29	+1	+1	+1	3	1
X30	+1	+1	+1	3	1
X31	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X32	+1	+1	+1	3	1
X33	+1	+1	+1	3	1
X34	+1	+1	+1	3	1
X35	+1	+1	+1	3	1
X36	+1	+1	+1	3	1
X37	0	+1	+1	2	0.67
X38	+1	+1	+1	3	1
X39	+1	+1	+1	3	1
X40	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X1	0.583
X2	0.325
X3	0.378
X4	0.254
X5	0.746
X6	0.355
X7	0.459
X8	0.535
X9	0.568
X10	0.493
X11	0.372
X12	0.438
X13	0.592
X14	0.431
X15	0.583
X16	0.467
X17	0.514
X18	0.534
X19	0.746
X20	0.583
X21	0.583
X22	0.325
X23	0.378
X24	0.254
X25	0.746
X26	0.355
X27	0.459
X28	0.535
X29	0.514
X30	0.534

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X31	0.746
X32	0.583
X33	0.583
X34	0.325
X35	0.378
X36	0.254
X37	0.746
X38	0.355
X39	0.459
X40	0.535

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 40, Alpha = .890

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ ว๑๒๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

ด้วย **นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์** รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๗ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"**เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว๑๑๖

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสายยันต์ ภิรมย์กิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๗** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ☑ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
☐ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
☐ ตรวจสอบด้านภาษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว๑๑๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สุวิมล สมไชย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๗** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ☐ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
☑ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
☐ ตรวจสอบด้านภาษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว๑๑๗

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงหเลิศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๗** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"**เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ☐ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
☐ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
☑ ตรวจสอบด้านภาษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

อนุสรณ์ เดชบุรัมย์, สัญญา เคณาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2569). การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์,* 8(1).

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์
สถานที่ทำงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม
ตำแหน่ง วิศวกรโยธา ชำนาญการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ. 2569 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม