



บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ROLE IN ECONOMIC INFRASTRUCTURE FOR PUBLIC SERVICES OF WANG TAKHIAN  
SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION,  
KHAO SAMING DISTRICT, TRAT PROVINCE

ภาคินิพนธ์

ของ

สมยศ สีจ๊ะแปง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

มีนาคม 2558

บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด  
ROLE IN ECONOMIC INFRASTRUCTURE FOR PUBLIC SERVICES OF WANG TAKHIAN  
SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION,  
KHAO SAMING DISTRICT, TRAT PROVINCE

ภาคนิพนธ์  
ของ  
สมยศ สีจ๊ะแปง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

มีนาคม 2558



ใบรับรองภาคินิพนธ์

เรื่อง

บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วน

ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

Role in Economic Infrastructure for Public Services of Wang Takhian Sub-district Administration

Organization, Khao Saming District, Trat Province

สมยศ สีจีเปง

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์

..... ประธานสอบภาคินิพนธ์

(ดร.นักรบ เดียรอ่ำ)

..... ประธานที่ปรึกษาภาคินิพนธ์

(ดร.นักรบ เดียรอ่ำ)

..... กรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์)

..... กรรมการสอบภาคินิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นำเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์)

วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

สมยศ สีจ๊ะแปง. (2558). บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์ ปร.ม.  
(การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

#### คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

นักรบ เทียรอำ ปร.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ปร.ค. (รัฐศาสตร์)

กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวัง บทบาทที่เป็นจริง และบทบาทในอุดมคติในการให้บริการสาธารณะรวมถึงข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด วิธีการศึกษาใช้การศึกษาเชิงผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 368 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกและสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่าบทบาทที่คาดหวังขัดแย้งกับบทบาทที่เป็นจริง บทบาทที่คาดหวังสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ บทบาทที่เป็นจริงสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ ส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่าประชาชนต้องการให้ปรับปรุงถนนให้พร้อมใช้งาน เพิ่มความเร็วในการซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่าง จัดแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ และการสื่อสารรวดเร็วให้ทั่วถึง

คำสำคัญ : บทบาท การบริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Somyot Seejapaeng. (2015). **Role in Economic Infrastructure for Public Services of Wang Takhian Sub-district Administration Organization, Khao Saming District, Trat Province.** Independent Study. M.P.A (Local Government). Chantaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

**Advisory Committee**

Nakrob Tianam D.P.A. (Public Administration)	Chairman
Associate Professor Chaiyon Praditsil Ph.D. (Political Science)	Member

**Abstract**

The objective of this research were to study the comparison of the expected role, the actual role, and the ideal role of the public services including the public recommendation on the services regarding the economic infrastructure of Wang Takian Sub-district Administrative Organization Khao Saming District, Trat. The research methods used were of mixed methods which consisted of both quantitative and qualitative research methods. For the quantitative research method, there was a questionnaire for a group of 368 electoral votes in Wang Takian Sub-district Administrative Organization, Khao Saming District, Trat Province. The analysis of data had been done by applying the descriptive statistics and inferential statistic technique. And for the qualitative research method, it was done by in-depth interview and the participatory observation methods. The study had found that the expected role did conflict with the actual one whilst the expected role did commensurate with the ideal one and the actual role did commensurate with the ideal one. In terms of the recommendation from the public towards the public services regarding the infrastructure had found that there were public demands for better road conditions, more responsive repair services for the electricity and lighting, the availability of water reservoir for consumption, and better quality and sufficient communication services.

**Keyword :** Role, Public Service, Economic Infrastructure

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.นักรบ เกียรติอำ ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามีคิธรรม กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขและข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนในโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้แนวทางซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาและการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป ขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุน จนทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี ขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนที่ได้เข้าร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ รวมทั้งผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณบุพการีที่ให้การอบรมเลี้ยงดูและให้โอกาสในการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สมยศ สีจะแปง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ประโยชน์ของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	6
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
ทฤษฎีบทบาท .....	8
ความหมายของบทบาท.....	8
ความสำคัญเกี่ยวกับบทบาท.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท.....	12
องค์ประกอบของบทบาท.....	16
ความคาดหวัง.....	17
ความหมายของความคาดหวัง.....	17
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	18
การให้บริการสาธารณะ.....	22
ความหมายของการบริการสาธารณะ.....	22
หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ.....	25
หลักการบริการสาธารณะ.....	37
ปัจจัยกระบวนการบริหาร และพัฒนาขึ้นพื้นฐาน .....	39
การปกครองท้องถิ่น.....	40
ความหมายของการปกครองท้องถิ่น.....	40
การกระจายอำนาจ.....	43
รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	46

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น.....	50
การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	56
การวิจัยเชิงสำรวจ.....	56
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	60
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	62
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	103
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	103
อภิปรายผลการวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	115
ภาคผนวก ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	116
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	118
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	124
ภาคผนวก ง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	129
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	131



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	63
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ .....	63
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	64
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	64
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	65
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	65
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	66
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกเป็นรายด้านและผลเฉลี่ยรวม.....	67
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน.....	69
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง.....	71
12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านเพื่ออุปโภคบริโภค... ..	73
13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร.....	77
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกเป็นรายด้านและผลเฉลี่ยภาพรวม..	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน.....	81
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง.....	83
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	86
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร.....	90
19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทหน้าที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	92
20 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติในภาพรวม.....	94
21 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติด้านถนน .....	95
22 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติไฟฟ้าแสงสว่าง.....	96
23 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค.....	98
24 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติด้านการสื่อสาร .....	100

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง.....	20
3 แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler.....	21
4 แผนภูมิแสดงค่าเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง.....	102

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองรวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการ (ชวงส์ ฉายะบุตร. 2549 : 5)

การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการจะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์กรบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งเหล่านี้ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา กฎหมาย สวัสดิการและสังคม จัดเก็บรายได้ การเงินและบัญชี บริหารทั่วไป พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ การขออนุญาตต่าง ๆ ส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และอื่น ๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและถึงประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด (ชวงส์ ฉายะบุตร. 2549 : 6)

ปัจจุบันพบว่าปัญหาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจประกอบด้วย ถนน ไฟฟ้า น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการสื่อสาร เนื่องด้วยพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรจึงมีความจำเป็นอย่างมาก องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนควรให้บริการประชาชนในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านถนน ควรเพิ่มความโปร่งใสตั้งแต่การควบคุมงานก่อสร้างไปจนถึงการตรวจรับ การจ้างเหมา เนื่องจากเมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วถนนเกิดการชำรุดเสียหายเร็ว การปรับปรุงซ่อมแซมถนนบางครั้งทำได้ล่าช้าโดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการวางระบบระบายน้ำหรืองบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และยังต้องการให้ปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้านเป็นถนนไร้ฝุ่น

ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อขยายเขต ไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้ครอบคลุมถึงจุดที่ลึบตาหรือเสี่ยงภัย และเพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม

ด้านน้ำเพื่อใช้อุปโภคบริโภค น้ำประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาดไม่มีกลิ่น ควรปรับปรุงท่อส่งน้ำหลัก การขยายเขตท่อน้ำ และแหล่งน้ำที่ผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อปริมาณและความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาตรวจสอบคุณภาพการผลิตน้ำประปาของหมู่บ้าน แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรมีความความจำเป็นอย่างมาก จึงควรมีแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อให้เพียงพอต่อประชาชน และมีการบริหารจัดการน้ำที่เหมาะสมกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการสื่อสาร ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดทำข้อมูลสื่อสารเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย เช่น การจัดทำเสียงวิทยุตามสาย การจัดส่งหนังสือ การจัดทำประกาศ การจัดประชุม เป็นต้น

แต่เนื่องจากปัญหาความไม่เพียงพอของงบประมาณและปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และไม่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ อาจทำให้ปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชนในตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยเฉพาะในช่วงฤดูแล้งจะขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรเกือบตลอดทั้งปี หรือการเพิ่มขึ้นของประชากรทำให้ความต้องการใช้ไฟฟ้ามีมากขึ้น ทำให้การขยายเขตไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนได้ นอกจากนี้หากการคมนาคมเส้นทางสัญจรระหว่างหมู่บ้าน ตำบล และภายในหมู่บ้านหลายสายเกิดปัญหาชำรุดเสียหายทำให้การสัญจรไม่สะดวก

องค์การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ได้ตั้งงบประมาณรายรับไว้ทั้งสิ้น 15,844,240 บาท โดยงบประมาณดังกล่าวนำมาดำเนินการเพื่อ บริการโครงสร้างพื้นฐานให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองที่ครอบคลุมเนื้อที่ถึง 83 ตารางกิโลเมตร หรือ 51,875 ไร่ และมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,621 คน เงินงบประมาณรายได้ดังกล่าวจะนำมาตั้งเป็น รายจ่ายประจำ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค รวมถึงครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง (งานโครงสร้างพื้นฐาน) เป็นรายจ่ายในหมวด ครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้างโดยตรง เช่น การก่อสร้างถนน ก่อสร้างระบบประปา ระบบเสียดตาม สาย การขยายเขตไฟฟ้า และการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน. 2555 : 8)

การดำเนินงานด้านการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้แต่ยังไม่ครอบคลุม ทุกพื้นที่ นับว่าการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ และการเพิ่มจำนวนประชากรในเขตพื้นที่มีแนวโน้ม จะขยายตัวสูงขึ้นเรื่อย ๆ การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจถือเป็น เป้าหมายที่สำคัญของหน่วยงาน ในฐานะผู้ศึกษาซึ่งได้ศึกษาปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ทราบถึงปัญหา ของประชาชน และเล็งเห็นว่าการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน จะต้องดำเนินการและประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อยและเหมาะสมกับพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจ ที่จะทำการศึกษาบทบาทที่คาดหวัง บทบาทในอุดมคติและบทบาทที่เป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ ในการพัฒนาพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลวังตะเคียนให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวัง บทบาทที่เป็นจริง และบทบาทในอุดมคติ ในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล วังตะเคียน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้าง พื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คาดว่าผลการวิจัยจะเป็นการสะท้อนการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ตั้งแต่เป็นสภาตำบลจนถึงเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน
2. คาดว่าผลการวิจัยจะเป็นฐานข้อมูลเชิงนโยบายเพื่อปรับปรุงบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ด้านการจัดการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจให้เป็นไปได้โดยมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตในเนื้อหาของการศึกษา

การศึกษานี้ จะมุ่งเน้นเฉพาะการจัดการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ตามกรอบพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

#### 2. ขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษา

ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ซึ่งครอบคลุมหมู่บ้านทั้งหมด 7 หมู่บ้าน

#### 3. ขอบเขตในด้านประชากรของการศึกษา

ศึกษาจากประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

#### 4. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษา

การศึกษายกย่องในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทำการศึกษาในช่วงเวลาดังตั้งเป็นสภาตำบลในปี พ.ศ. 2537 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2558)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

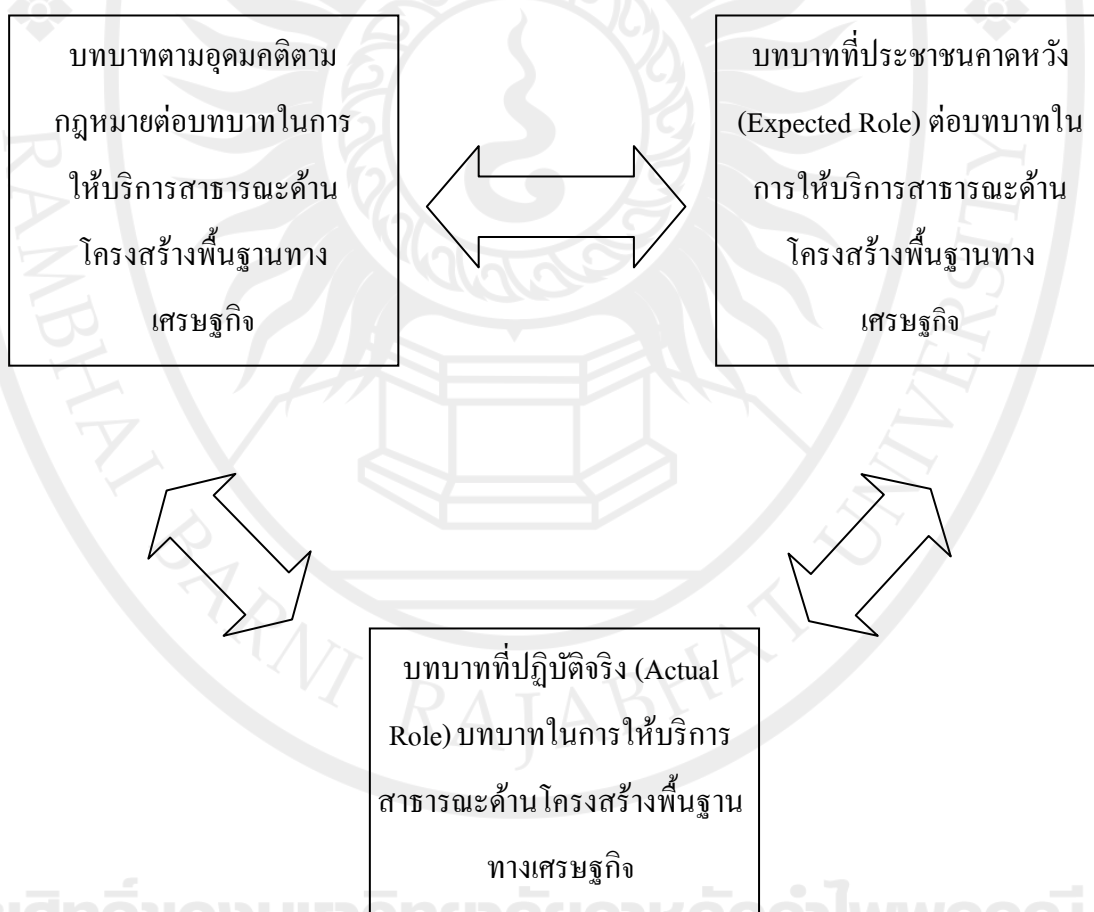
เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะกำหนดนิยามศัพท์เบื้องต้นไว้ดังนี้

**บทบาท** หมายถึง ความรับผิดชอบตามที่ แสดงให้เห็นว่าบุคคลดำรงตำแหน่งใด แสดงพฤติกรรมให้ตรงและเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบนั้น

**บทบาทในอุดมคติ** หมายถึง ความคาดหวัง และความเป็นจริง ที่เป็นไปตามหลักกฎหมาย  
**บทบาทที่คาดหวัง** หมายถึง ความต้องการที่ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับ ประกอบด้วย  
 แรงจูงใจ ผลลัพธ์ การกระทำ แรงขับใหม่ ความพึงพอใจ และการได้รับแรงจูงใจอย่างสม่ำเสมอ  
**บทบาทที่เป็นจริง** หมายถึง ความเป็นจริงที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ  
 อาจสอดคล้องกับความคาดหวังและขัดแย้งกับความเป็นจริง

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาบทบาทในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน  
 ทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด  
 รายละเอียดการกำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวคิดในการวิจัย พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนเกี่ยวข้องกับบทบาทในการให้บริการสาธารณะทางเศรษฐกิจ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ บทบาทในอุดมคติตามที่มีระบุไว้ในกฎหมาย บทบาทที่คาดหวังโดยประชาชนที่มีอยู่ในตำบลวังตะเคียน และบทบาทที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนได้ปฏิบัติจริงในการเปรียบเทียบระหว่างบทบาททั้ง 3 เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงความต้องการที่เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนในอนาคตนั้น จะเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ผลของการเปรียบเทียบก็จะปรากฏ 2 ลักษณะ ได้แก่ บทบาททั้งสองมีความสอดคล้องต้องกันแสดงว่าการทำงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปได้ด้วยดี แต่กรณีผลการเปรียบเทียบมีความขัดแย้งกันระหว่างบทบาท หมายความว่าจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เพื่อหาข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

บทบาทในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้อำนาจหน้าที่แก่องค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเลือกตั้ง มีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล

### สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. บทบาทในอุดมคติตามหลักกฎหมายมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

2. บทบาทในอุดมคติตามหลักกฎหมายมีความสอดคล้องกับความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอบางบาล จังหวัดตราด

3. ความคาดหวังของประชาชนมีความขัดแย้งกับความเป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอบางบาล จังหวัดตราด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่มีอยู่ในวงการวิชาการสามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีบทบาท
  - 1.1 ความหมายของบทบาท
  - 1.2 ความสำคัญเกี่ยวกับบทบาท
  - 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
  - 1.4 องค์ประกอบของบทบาท
2. ความคาดหวัง
  - 2.1 ความหมายของความคาดหวัง
  - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. การให้บริการสาธารณะ
  - 3.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ
  - 3.2 หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ
  - 3.3 หลักการบริการสาธารณะ
  - 3.4 ปัจจัยกระบวนการบริหาร และพัฒนาขั้นพื้นฐาน
4. การปกครองท้องถิ่น
  - 4.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
  - 4.2 กระจายอำนาจ
  - 4.3 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 4.4 วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น
  - 4.5 การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีบทบาท

##### ความหมายของบทบาท

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 453) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่าเป็นการกระทำหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู ซึ่งสอดคล้องกับงามพิศ สัตย์สงวน (2552 : 101) ให้ทัศนะคำว่าบทบาทคือ

พฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นบทบาทที่คาดหวัง โดยกลุ่มคนหรือสังคมเพื่อให้ผู้สัมพันธ์มีการกระทำระหว่างกันทางสังคมได้ รวมทั้งสามารถ คาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น

ชูดา จิตพิทักษ์ (2548 : 61) มีความเห็นว่า โดยทั่วไปบทบาทอาจพิจารณาได้ 2 ความหมายคือ

1. พิจารณาในด้านโครงสร้างทางสังคม บทบาท หมายถึงตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ ซึ่งแสดงลักษณะ โดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น

2. พิจารณาในด้านการกระทำต่อกันหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทจึงหมายถึงผลสืบเนื่องที่มีแบบแผนของการกระทำเกิดการเรียนรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานภาพการปฏิสัมพันธ์นั้น

สงวนศรี วิรัชชัย (2547 : 23-24) กล่าวว่าถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งจะพบบทบาทอยู่ 5 ลักษณะ คือ

1. บทบาทตามที่กำหนด หมายถึงบทบาทที่สังคม กลุ่ม หรือองค์การกำหนดไว้ว่าเป็นรูปแบบของพฤติกรรมประจำตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม กลุ่ม หรือองค์การนั้น ๆ

2. บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง หมายถึงบทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่ผู้เกี่ยวข้องคาดหวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งจะถือปฏิบัติ

3. บทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง หมายถึงรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่งคิดและเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่

4. บทบาทที่ปฏิบัติจริง หมายถึงพฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้เห็นซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง

5. บทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ หมายถึงรูปแบบพฤติกรรมที่ผู้อื่นได้รับทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติ บทบาทของผู้อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งมักจะมีการเลือกรับรู้และรับรู้ที่ผิดไปจากความเป็นจริง

เลวิงสัน (Livingston, 1992 : 284-285) ได้กล่าวถึงความหมายของบทบาท 3 ประการ ดังนี้

1. บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบและอื่น ๆ ที่มีลักษณะในตนเองเดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้บทบาทตามความหมายนี้ คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งไปถึงการบ่งชี้หน้าที่อันควรกระทำ

2. บทบาท หมายถึง ความเป็นไปของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แนวทางที่บุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ นักสังคมวิทยาและนักจิตวิทยาได้อธิบายความหมายของบทบาทไว้อีก

รุ่งทิวา แสงหิรัญ (2551 : 22) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ดังนี้

1. บทบาทที่กำหนดไว้หรือบทบาทตามอุดมคติ (The Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทที่กำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งทางสังคมไว้

2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำในหน้าที่ตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งอาจไม่ตรงตามบทบาทที่กำหนดไว้ ไม่ตรงตามอุดมคติทุกประการ และอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลก็ได้

3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performed Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลได้กระทำไปจริงตามความเชื่อ ความคาดหวัง ตลอดจนความกดดันและ โอกาสที่จะกระทำในแต่ละสังคม ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึงพฤติกรรมของคนที่เกิดขึ้น โดยตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ จะโดยตั้งใจหรือถูกบังคับเป็นพฤติกรรมแอบแฝง เช่น พ่อแม่รักลูกแต่ตีลูก พฤติกรรมของคนแต่ละคน จะแสดงบทบาทได้หลายอย่าง ในเวลาเดียวกันเราไม่สามารถแสดงได้หลายบทบาทได้ คนที่อยู่ในแต่ละสังคมย่อมแตกต่างกัน ตามปกติเมื่อบุคคลมีสถานภาพใดย่อมแสดงบทบาทให้สอดคล้องกับที่สังคมคาดหวัง สถานภาพเป็นโครงสร้างของสังคม ส่วนบทบาทเป็นพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น บุคคลควรเข้าใจในบทบาทของตนเป็นอย่างดี โดยบทบาทที่เป็นภาระหน้าที่หรือรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลต้องกระทำเมื่อดำรงสถานภาพใดสถานภาพหนึ่ง หรือตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งการกระทำหรือรูปแบบพฤติกรรมดังกล่าว เป็นผลมาจากความหวังของบุคคลอื่น ๆ ในสังคม รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ดำรงตำแหน่ง หรือเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ และสิทธิของตนตามสถานภาพในสังคม เช่น นายทงมีสถานภาพทางสังคมเป็นครู นายทงย่อมมีบทบาทในการอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่นักเรียน นายแดงมีสถานภาพทางสังคมเป็นผู้นำบ้าน นายแดงย่อมมีบทบาทในการดูแลทุกข์สุขชาวบ้าน ให้ความช่วยเหลือชาวบ้านตามสมควร เป็นต้น

#### ความสำคัญเกี่ยวกับบทบาท

ชุมพร แสงมณี (2550 : 17) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะบทบาทไว้ ดังนี้

1. บทบาทที่ถูกกำหนดไว้ (Role Prescriptions) คือบทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่กระทำจริง (Role Descriptions) คือบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น ๆ
3. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role Expectations) คือบทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้น ๆ

รุ่งทิวา แสงหิรัญ (2551 : 23) ได้ให้แนวความคิดในเรื่องสถานภาพ (Status) และบทบาท (Role) เขาเห็นว่าสถานภาพเป็นนามธรรม หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งนั้น ๆ ว่าตำแหน่งนั้นจะมีภารกิจอย่างไรบ้าง ดังนั้นเมื่อมีตำแหน่งเกิดขึ้นสิ่งที่ควบคู่มากับตำแหน่งก็คือบทบาทของตำแหน่ง ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ จนกล่าวได้ว่า ไม่อาจจะมี

บทบาทได้โดยปราศจากตำแหน่ง หรือไม่อาจมีตำแหน่งได้โดยปราศจากบทบาท บทบาทและตำแหน่งควบคู่กันเสมอ เปรียบเสมือนเหรียญ ถ้าด้านหนึ่งของเหรียญคือตำแหน่งอีกด้านหนึ่งของเหรียญก็คือบทบาทนั่นเอง

แกมพิท สัตย์สงวน (2552 : 105) ได้กล่าวถึงบทบาทของคนใดคนหนึ่งจะต้องประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. ต้องเป็นแบบหรือลักษณะเฉพาะของตนเอง
2. พฤติกรรมในสถานการณ์ที่กำหนดให้นั้นจะต้องพอเหมาะกับลักษณะเฉพาะของตน
3. ภูมิหลังของการกระทำที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น ๆ จะเป็นตัวชี้แนวทางในการกระทำที่จะเกิดขึ้น

4. การแสดงบทบาทนั้น ๆ จะต้องมีการประเมินผลด้วยตัวเองและผู้อื่น

โคเคน (Cohen. 1980 : 35) ได้นำเสนอเกี่ยวกับบทบาทไว้ ดังนี้

1. บทบาทที่ถูกระบุ (Prescribed Role) เป็นบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทใดบทบาทหนึ่ง แม้ว่าบุคคลบางคนจะไม่ได้ประพฤติตามบทบาทที่คาดหวัง โดยผู้อื่นเราก็ยังคงยอมรับว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติตามบทบาทที่สังคมกำหนดไว้

2. บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted Role) เป็นวิธีการที่บุคคลได้แสดงหรือปฏิบัติออกมาจริงตามตำแหน่ง

3. บทบาทที่กระทำจริงเป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพได้กระทำจริง ซึ่งอาจเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นบทบาทที่ตนเองคาดหวัง หรืออาจเป็นบทบาทตามที่สังคมคาดหวังและตนเองคาดหวังด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทในรูปแบบต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าถ้าบทบาททั้งหลายมีความสอดคล้องกัน โดยเฉพาะบทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง บทบาทที่ปฏิบัติจริง และบทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ ก็จะเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่ราบรื่น แต่ถ้าบทบาทดังกล่าวไม่สอดคล้องกัน เช่น บทบาทที่ปฏิบัติจริงไม่ตรงกับบทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวังไม่ตรงกับบทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง ฯลฯ สถานการณ์เช่นนี้ จะทำให้เกิดความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflicts) จึงมีความสำคัญเกี่ยวกับบทบาทดังนี้

1. ทำให้เกิดการแบ่งหน้าที่ระหว่างสมาชิก ตามความถนัดและความสามารถ

2. ทำให้สมาชิกในสังคมรู้ถึงฐานะและความรับผิดชอบของตนเอง

3. ทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบ สมาชิกในสังคมปฏิบัติตามหน้าที่ของตน ไม่ก้าวร้าวกัน

4. ทำให้สมาชิกแต่ละคน รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของตนตามสถานภาพและ

บทบาท

### ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท (Role Theory)

ในการศึกษาครั้งนี้ คงไม่สามารถละเอียดที่จะมีกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีบทบาทได้ การเข้าใจทฤษฎีบทบาทจะทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ได้ ดังนั้นสมาชิกทุกคนในสังคมจึงควรที่จะเรียนรู้บทบาทของกันและกันว่าเมื่อไร เวลาไหน และที่ใด บุคคลควรจะแสดงบทบาทอย่างไรจึงจะเหมาะสมอันเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายทฤษฎีบทบาทมีการมองใน 2 ลักษณะคือ แนวโครงสร้างและแนวปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์นิยมในลักษณะแนวโครงสร้างนิยมนั้น บทบาทจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ในสังคมถูกคาดหวังไว้ว่าบุคคลในสถานภาพใดควรมีบทบาทอย่างไร เมื่อบุคคลเข้าดำรงในสถานภาพนั้น ๆ ก็จะมีบทบาทตามที่สังคมคาดหวังไว้เช่นนั้นและบุคคลอื่น ๆ ก็จะถูกคาดหวังบทบาทของผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ตามที่คิดว่าเป็นค่านิยม บรรทัดฐานที่กำหนดให้ มีบทบาทพฤติกรรมนั้น ๆ ส่วนการมองบทบาทในแนวปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์นิยม จะให้ความสำคัญกับกระบวนการ ซึ่งบุคคล จะทำความเข้าใจว่าบุคคลอื่นให้ความหมายและคาดหวังกับตนเองอย่างไร ในการที่จะมีบทบาทในสังคมอันจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีการปฏิสังสรรค์ทางสังคมต่อกันนั้น ๆ เองด้วยทฤษฎีของการขัดเกลาทางสังคมบุคลิกภาพของคนเราประกอบด้วยคุณลักษณะของบุคคลในด้านความคิด ความรู้สึกและความทรงจำ ดังนั้นบุคลิกภาพจึงมีองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) เช่น ความคิด (Thoughts) สติปัญญา (Intelligence) ความทรงจำ (Memory) ความเข้าใจ (Perception)
2. พฤติกรรม (Behavioral) เช่น ความฉลาด (Talents) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Competence)
3. อารมณ์ (Emotional) เช่น ความรู้สึก (Feelings) การรับรู้ (Sentiments) นักสังคมวิทยาและนักจิตวิทยา เห็นว่าบุคลิกภาพของคนเราเป็นผลมาจากอิทธิพลทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น การขัดเกลาทางสังคมจึงมีผลทำให้บุคลิกภาพแต่ละบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกัน โดยแต่ละทฤษฎีจะมีแนวความคิดที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีกระจกส่องตน (The Looking - glass Self) ผู้พัฒนาทฤษฎีนี้คือ คูลลี (Cooley. 1864 ; อ้างถึงใน งามพิศ สัตย์สงวน. 2552 : 107) ซึ่งเป็นนักสังคมวิทยาคนแรก ๆ คูลลีอธิบายว่าการพัฒนาตน (Self) มีลำดับขั้นตอน 3 ขั้น ดังนี้

1. การเห็นพฤติกรรมของตนที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น (Perceive)
2. วิจารณ์พฤติกรรมของตน (Judgements)
3. ประเมินค่าพฤติกรรมของตนและผู้ที่เราพบเห็น (Evaluate) คูลลีเชื่อว่าการพัฒนาตน (Self) จะสมบูรณ์ที่สุดในกลุ่มปฐมภูมิ (Primary Groups) คือ ครอบครัว

ทฤษฎีบทบาท-การได้รับ (Role-taking) มีท (Mead 1863 ; อ้างถึงใน งามพิศ สัตย์สงวน. 2552 : 108) ได้แบ่งตน ออกเป็น 2 ส่วนคือ (I) ซึ่งเป็นตัวแสดงถึงสัญชาตญาณธรรมชาติ หรือ ลักษณะเฉพาะของบุคคล (I) จะเป็นพัฒนาการแรกของมนุษย์ที่เรียนรู้เป็นสิ่งแรกจากสิ่งที่สังคมคาดหวัง (Me) ซึ่งเป็นสิ่งแสดงถึงตนด้านสังคม ที่เกิดจากความต้องการของสังคมและความต้องการของบุคคลที่จะได้รับจะเป็นพัฒนาการที่มีช่วงเวลายาวนานตลอดชีวิต ซึ่งมีทมองว่าเป็นสิ่งที่ได้รับจากกระบวนการขัดเกลา ทางสังคม 3 ชั้น คือ

1. ชั้นเลียนแบบ (Imitative Stage) เริ่มตั้งแต่เกิด - 2 ปี โดยเด็กจะเลียนแบบ หรือแสดงบทบาทที่ได้รับจากบุคคลอื่น ๆ ที่เห็น โดยเฉพาะบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขา (Significant Others) อยู่ใกล้ชิดกับเขาโดยเฉพาะพ่อแม่จะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาขั้นนี้มากที่สุด

2. ชั้นแสดงบทบาท (Play Stage) เริ่มที่อายุประมาณ 2 ปีขึ้นไป - 4 ปี เป็นขั้นที่เริ่มพัฒนาการของ Me เด็กจะเริ่มมีทัศนคติและการกระทำในสิ่งที่สังคมยอมรับ เด็กจะเริ่มเห็นว่าตนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เด็กจะเรียนรู้ว่าอะไรถูกอะไรผิด โดยมีพ่อแม่หรือสังคมเป็นผู้ควบคุมพฤติกรรม

3. ชั้นแสดงการเล่น (Game Stage) อายุ 4 ปีขึ้นไป เป็นขั้นที่เด็กเริ่มที่จะได้รับรู้ และเห็นบทบาทการกระทำของบุคคลในสังคมนอกบ้านจะเป็นการพัฒนาบทบาทที่สังคมส่วนใหญ่ (Generalized Other) ต้องการและคาดหวังเริ่มมีการแสดงบทบาทหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน แนวความคิดของมิด และคูลลีได้รับการวิจารณ์ว่าไม่เหมาะสมที่จะใช้อธิบายสังคมปัจจุบันแต่เหมาะสมกับสังคมที่มีความซับซ้อนน้อย ๆ

ทฤษฎีระบบสังคม (Social System Theory) ทฤษฎีนี้เกทเซลส์ และกูบา (Getzels & Guba. 1968 ; อ้างถึงใน งามพิศ สัตย์สงวน. 2552 : 108) ได้สร้างขึ้นเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในองค์กรต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเป็นระบบสังคม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) และด้านบุคลามิติ (Idiographic Dimension)

#### 1. ด้านสถาบันมิติ ประกอบด้วย

1.1 สถาบัน ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งจะเป็น กรม กอง โรงเรียน โรงพยาบาล บริษัทร้านค้า หรือโรงงานต่าง ๆ ที่มีวัฒนธรรมของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นครอบคลุมอยู่

1.2 บทบาทตามหน้าที่ สถาบันจะกำหนดบทบาท หน้าที่ และตำแหน่งต่าง ๆ ให้บุคคลปฏิบัติ มีกฎและหลักการอย่างเป็นทางการ และมีธรรมเนียม (Ethics) การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อบทบาทอยู่

1.3 ความคาดหวังของสถาบันหรือบุคคลภายนอก เป็นความคาดหวังที่สถาบันหรือบุคคลภายนอกคาดหวังว่าสถาบันจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น โรงเรียนมีความคาดหวังที่จะต้องผลิตนักเรียนที่ดีมีคุณภาพ ความคาดหวังมีค่านิยม (Values) ของสังคมครอบคลุมอยู่



## 2. ด้านบุคลามิติ ประกอบด้วย

2.1 บุคลากรแต่ละคนซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันนั้น ๆ เป็นบุคคล ในระดับต่าง ๆ เช่น ในโรงเรียนมีผู้บริหารโรงเรียน ครู อาจารย์ คนงาน ภารโรง มีวัฒนธรรมย่อยที่ครอบคลุมต่างไปจาก วัฒนธรรมโดยส่วนรวม

2.2 บุคลิกภาพ หมายถึง ความรู้ ความถนัด ความสามารถ เจตคติ อารมณ์ และแนวคิด ซึ่งบุคคลที่เข้ามาทำงานในสถาบันนั้นจะมีความแตกต่างปะปนกันอยู่และมีธรรมเนียมของแต่ละบุคคล เป็นอิทธิพลครอบงำอยู่

2.3 ความต้องการส่วนตัว (Need-dispositions) บุคคลที่มาทำงานสถาบันมีความต้องการ ที่แตกต่างกันไป บางคนทำงานเพราะต้องการเงินเลี้ยงชีพ บางคนทำงานเพราะความรัก บางคน ต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความก้าวหน้า บางคนต้องการการยอมรับ บางคนต้องการ ความมั่นคง ปลอดภัย เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีค่านิยมของตนเองครอบคลุมอยู่ด้านสถาบันมิตินั้นจะยึดถือเรื่อง สถาบันซึ่งมีบทบาทต่าง ๆ เป็นสำคัญ บทบาทที่สถาบันได้คิดหรือกำหนดไว้จะต้องชี้แจงให้ บุคลากรในสถาบันได้ทราบอย่างเด่นชัด เพื่อจะได้กำหนดการคาดหวังที่สถาบันได้กำหนดไว้ ในบทบาทของตนออกมาตรงกับความต้องการของผลผลิตของสถาบันนั้น ส่วนในด้านบุคลามิติ ประกอบด้วยตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันนั้น ซึ่งบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ก็มีบุคลิกภาพที่เป็น ตัวเองที่ไม่เหมือนกันในแต่ละคนต่างก็มีความต้องการในตำแหน่งหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน ออกไป ทั้งสองมิตินี้ระบบสังคมเป็นสิ่งที่อิทธิพลต่อการบริหารงานเป็นอันมาก ถ้าหากว่าทุกสิ่ง ทุกอย่างราบรื่นดี การบริหารงานนั้นสามารถที่จะสังเกตพฤติกรรมได้ (Social Behavior or Observed Behavior)

กระบวนการทางสังคม เกทเซลส์ และกูบา (Getzels & Guba. 1968 ; อ้างถึงใน งามพิศ สัตย์ สงวน. 2552 : 108) ได้กล่าวเกี่ยวกับบทบาทไว้ว่า ในระบบสังคมหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ มิติด้านสถาบัน บทบาท และความคาดหวัง ส่วนมิติด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพและความต้องการ มิติตั้งสองด้านนี้ต่างมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และผลสุดท้ายก็จะเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ใน สังคม

ลinton (Linton. 1978 ; อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา. 2549 : 14) ได้กล่าวว่าตำแหน่งหรือ สถานภาพเป็นผู้กำหนดบทบาท เช่น บุคคลที่มีตำแหน่งเป็นครูต้องแสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างที่ ดีแก่ศิษย์ เป็นต้น ผู้ที่มีตำแหน่งจะปฏิบัติหน้าที่ได้สมบทบาทหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง เช่น บุคลิกของผู้สวมบทบาท ลักษณะของสังคมตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีและ วัฒนธรรมของสังคมนั้นด้วย

เนเดล (Nadel, 1988 ; อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2549 : 14) ได้กล่าวว่าบทบาทคือ ส่วนประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม 3 ลักษณะ คือ

1. ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท เช่น ครูต้องพูดเก่งหรือมีอารมณ์ขัน
2. ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาทและขาดมิได้เช่นเป็นครูต้องสอนหนังสือเป็น แพทย์ต้องรักษากันไข้ เป็นตำรวจต้องจับผู้ร้าย

3. ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย เช่น ครูต้องเป็นสมาชิกคุรุสภา เป็นต้น ถ้ากำหนดให้

P คือ บทบาท

b คือ ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาทและขาดมิได้

c คือ ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย

ดังนั้น จึงเขียนเป็นสมการบทบาทได้ว่า

$$P = a + b + c + \dots + n$$

จากสมการอธิบายได้ว่า บทบาทต้องประกอบด้วยส่วนประกอบหลาย ๆ ส่วน อย่างน้อย 3 ส่วนขึ้นไปจนถึง n ส่วน

โฮมันน์ (Homanns Role Theory, 1999 ; อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2549 : 15) ได้กล่าวถึง บุคคลจะเปลี่ยนบทบาทไปตามตำแหน่งเสมอ เช่น ตอนกลางวันแสดงบทบาทสอนหนังสือเพราะเป็น ครู พอตอนเย็นต้องแสดงบทบาทดูแลเลี้ยงดูบุตรเพราะเป็นพ่อแม่ เป็นต้น

พาร์สัน (Parsons Role Theory, 1997 ; อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2549 : 15) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม ทำให้มนุษย์ต้องเพิ่มบทบาทของตน เช่น บุคคลที่มีเพื่อนมาก ก็ต้องแสดงบทบาทมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

กู๊ด (Goods Role Theory, 1978 ; อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2549 : 15) กล่าวว่าบทบาท คือแบบแผนของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของแต่ละบุคคล และบทบาทดังกล่าวควรเป็นไปตามข้อตกลงที่มีต่อสังคมนั้น ๆ

จากความหมายของบทบาท แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท จึงสรุปได้ว่า บทบาทหมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล ซึ่งอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหรือมีสถานภาพ อย่างไร อย่างหนึ่ง ซึ่งสังคมได้กำหนดให้มีความที่ต้องปฏิบัติ บทบาท และสถานภาพเป็นสิ่งที่ควบคู่กัน นั่นคือ สถานภาพจะกำหนดว่าบุคคลนั้น ๆ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไร ส่วนบทบาทเป็นการ ปฏิบัติตามหน้าที่ที่สังคมได้กำหนดไว้ ในแต่ละสถานภาพ การแสดงบทบาทจะสอดคล้องกับบรรทัดฐาน ของสังคม ในสถานภาพหนึ่ง ๆ บุคคลอาจจะต้องแสดงบทบาทมากมาย แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท ส่วนใหญ่จะพิจารณากันใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะโครงสร้างทางสังคม (Social Structure)
2. ลักษณะแนวปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction)

จิรพรรณ กาญจนะจิตรา (2545 : 20) ได้ให้คำนิยามลักษณะบทบาท ในลักษณะแนวโครงสร้างทางสังคม และแนวปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไว้ว่า ด้านโครงสร้างทางสังคม บทบาท หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ ซึ่งแสดงลักษณะโดยคุณสมบัติ และกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น ส่วนด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาท หมายถึง ผลต่อเนื้อที่มีแบบแผนของการกระทำที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์แห่งการปฏิสัมพันธ์

สุจิตรา สว่างเนตร (2549 : 6) ได้กล่าวถึงบทบาทแนวโครงสร้างทางสังคมว่าบทบาท ที่ถูกมองว่าเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นในสังคม ถูกคาดหวังว่าบุคคลในสถานภาพใดควรมีบทบาทอย่างไร เมื่อบุคคลเข้าดำรงในสถานภาพนั้น ก็จะมีบทบาทตามที่สังคมคาดหวังไว้เช่นนั้น และบุคคลอื่น ๆ ก็จะมีบทบาทของผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ตามที่คาดว่าเป็นคำนิยาม บรรทัดฐานที่กำหนดให้ มีบทบาทพฤติกรรมนั้น

ทิตยา สุวรรณะชฎ (2545 : 43) ได้สรุปฐานะตำแหน่งและบทบาทของบุคคลทางสังคมไว้ดังนี้

1. มีฐานะตำแหน่งอยู่จริงในทุกสังคม และมีอยู่ก่อนตัวตนจะเข้าไปครอง
2. มีบทบาทที่ควรจะเป็น (Ought-to-be-role) ประจำอยู่ในแต่ละตำแหน่ง
3. วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคมนั้น ๆ เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการกำหนดฐานะตำแหน่งและบทบาทที่ควรจะเป็น
4. การที่คนเราจะทราบถึงฐานะตำแหน่งและบทบาทนั้น ได้มาจากสังคมการณ (Socialization) ในสังคมนั้น ๆ
5. บทบาทที่ควรจะเป็นนั้นไม่แน่นอนเสมอว่า จะเหมือนกับพฤติกรรมจริงของคนที่ครองตำแหน่งนั้น เพราะพฤติกรรมจริง ๆ นั้น เป็นผลของปฏิกริยาของคนที่ครองฐานะตำแหน่งที่มีต่อบทบาทที่ควรจะเป็นกับบุคลิกภาพของตนเอง บุคลิกภาพของผู้ที่เข้าร่วมในพฤติกรรมและเครื่องกระตุ้น (Stimulus) ที่มีอยู่ในเวลาและสถานที่ที่เกิดการติดต่อทางสังคมในสังคมมนุษย์ทุกคน กำลังแสดงบทบาทอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมของบทบาทที่แตกต่างกันตามตำแหน่งที่แตกต่างกัน

#### องค์ประกอบของบทบาท

พัชนี วรกวิน (2552 : 36) ได้กล่าวถึงบทบาทที่มีผลต่อพฤติกรรมจะมีองค์ประกอบอยู่ 3 ลักษณะได้แก่

1. ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย และข้อบังคับที่ปรากฏอย่างชัดเจน (Pivotal Attributes) ได้แก่ ส่วนของบทบาทที่กฎหมายและข้อบังคับกำหนดให้กระทำหรือปฏิบัติ ถ้าบุคคลที่

รวมบทบาทตามตำแหน่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่ปรากฏอย่างชัดเจนก็ถือว่าบุคคลนั้นไม่ได้แสดงบทบาทในตำแหน่งนั้น

2. ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท (Peripheral Attributes) ได้แก่ บทบาทที่แม้จะขาดหายไป หรือมิได้แสดงบทบาทนี้ก็ไม่ทำให้บทบาทที่ต้องการแสดงผิดไป

3. ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาท และจะขาดมิได้ (Required Attributes) ได้แก่ ส่วนของบทบาทที่สำคัญถ้าขาดส่วนนี้แล้วจะทำให้บทบาทของตำแหน่งผิดไป

## ความคาดหวัง

### ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยาในกลุ่มปัญญานิยมเชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง (อุไรวรรณ เกิดผล. 2549 : 8) จึงเกิดสมมติฐานดังนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
  2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
  3. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว
- ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสม

วิภาดา วัฒนามกุล (2549 : 13) กล่าวถึงความคาดหวังเป็นค่านิยมทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังหนึ่งที่เป็นไปได้อาจจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

เบญญา นิลบุตร (2540 : 10) ได้กล่าวถึงความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

สุรางค์ จันทร์อม (2548 : 30) กล่าวถึงความคาดหวังว่าหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสกาเวเดียน ปธนสมิทธี (2550 : 64) ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

อริยา กูหา (2548 : 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิดทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่า เขาก็ไม่สนใจจึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

พิไลวรรณ จันทร์สุกรี (2550 : 15-17) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

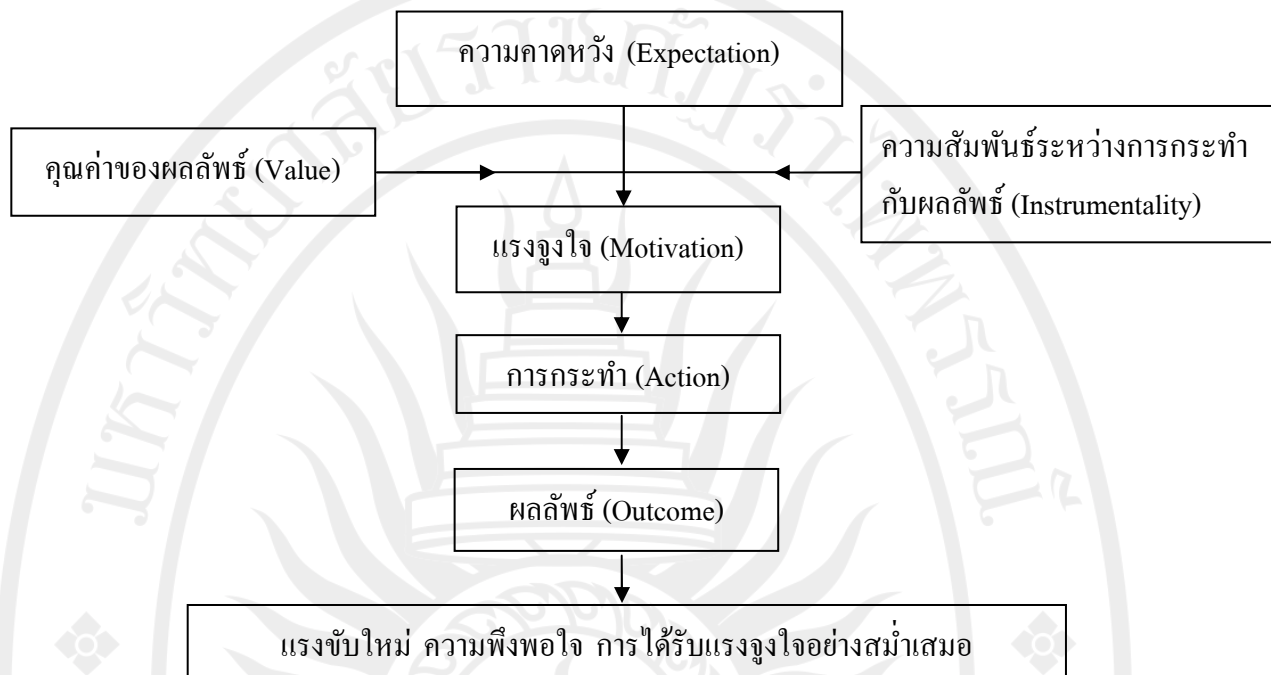
1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้ว โอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการศึกษาคิดก่อนจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่
2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่
3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางที่เรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$\text{การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ)} = \frac{\text{คุณค่าของผลลัพธ์} \times \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความสัมพันธ์ระหว่าง}}{\text{การกระทำกับผลลัพธ์}}$$

คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เลข ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ

ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

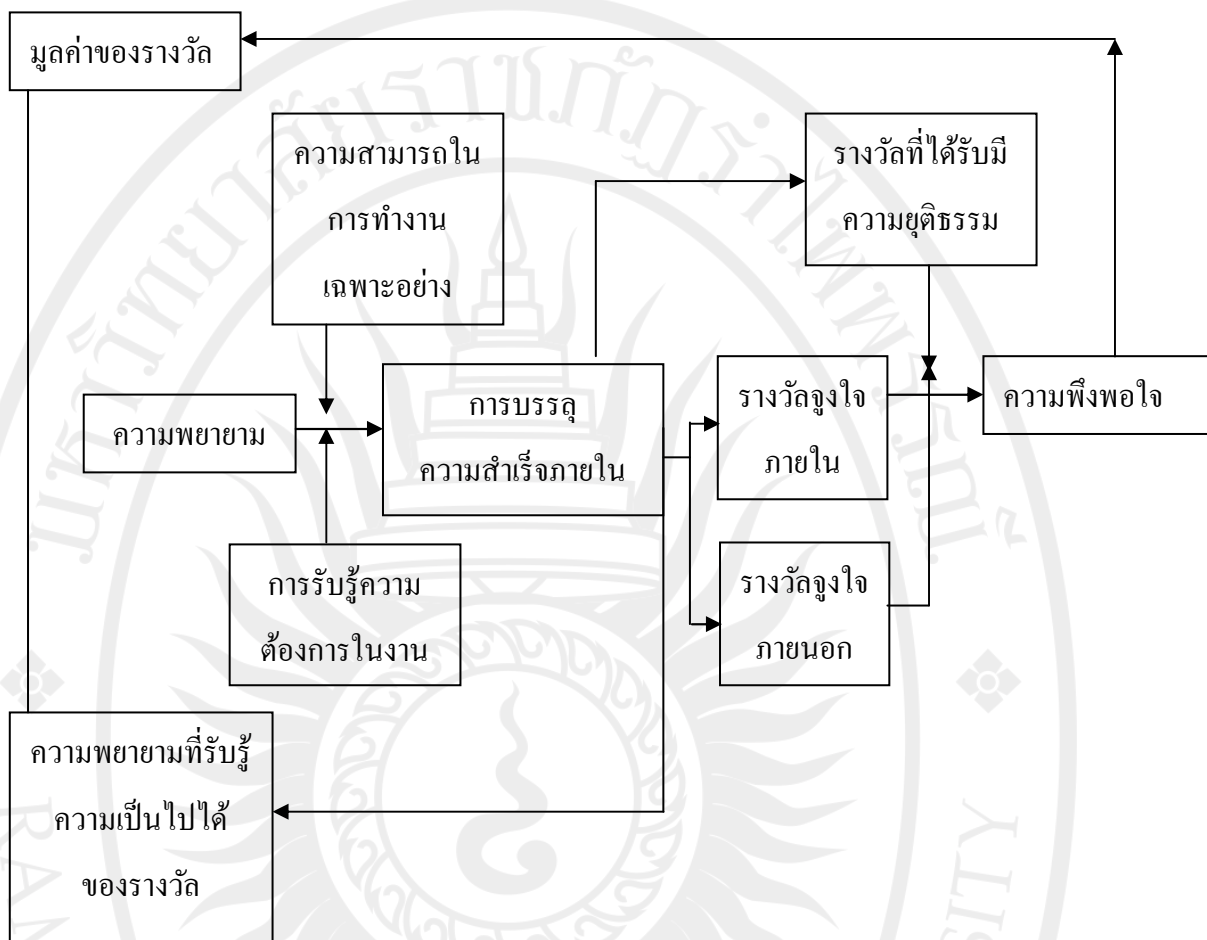
ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง



ภาพประกอบ 2 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการ ดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของคีวีรณณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 320-321) ได้ กล่าวว่ามีเคลการจูงใจของ พอลเตอร์ และ โลว์เลอร์ (Porter and Lawler) ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวัง โดยแสดงความสัมพันธ์



ภาพประกอบ 3 แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler

โมเดลการจูงใจของพอลเตอร์ และโลว์เลอร์ ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวังโดยประยุกต์ใช้โมเดลนี้สำหรับผู้บริหารสามารถสรุปได้ดังนี้ ในโมเดลนี้ได้ระบุว่าความพยายามขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกกับพลังงานของบุคคลและความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัลการได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงาน หรือถ้าเขาทำงานเขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัลการทำงานที่เป็นจริงเป็นการพิจารณาใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัวเป็นขอบเขตซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่าง ๆ ของงานการทำงานนำไปสู่รางวัลก่อให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเป็นรางวัลที่ไม่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงานและสถานะรางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ รางวัลที่



เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริง จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

### การให้บริการสาธารณะ

#### ความหมายของการบริการสาธารณะ

การุณย์ คคล้ายคลึง (2550 : 27) ได้พิจารณานิยามและความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ พิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่าย ปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบัน การกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐ ไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐ ในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของ บริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับ ประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนอง ความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการ อยู่อย่าง ปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และ นอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชน ทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ริน ชาพัศ (Rene' Chapus. 1996 ; อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2551 : 3) ได้กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแล กิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

เก็สต์ตัน เจเซ (Geston Je' ze. 1998 ; อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2551 : 3) ได้กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กร หรือ กิจกรรมนั้น

จิน เดอ โซโต (Jean de Soto, 1994 ; อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2551 : 4-5) กล่าวถึง คำนียามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้าน การเมือง กับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

1. ลักษณะทางการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนอง ความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึง ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2. ลักษณะทางกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการคือ

2.1 เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

2.2 มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

2.3 เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไข สำคัญ 3 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่าง อยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการสิ้นสุด การสนทนาคำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการกับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็น ผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการ สาธารณะในปัจจุบัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือบริการสาธารณะที่มี ลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทาง อุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industrials et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงาน ในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการ สาธารณะ ประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ ต้อง เสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็น หน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง ในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการ สาธารณะประเภทนี้ ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้นและมีรูปแบบวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไป จึงเกิดประเภทใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้าย กับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมมีอยู่ 3 ประการ ด้วยกันคือ

1. วัตถุประสงค์แห่งบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม นั้นมีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

### หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

วันเพ็ญ ทรรศน์สงเสริม (2549 : 47) ได้กล่าวถึงการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือ

#### 1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค (Principled Eaglet)

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองของฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

#### 2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (Principe De Continuities)

เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณสุขบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย ภายใน และภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่อง จะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณสุขบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่าง สม่าเสมอก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลา ปิด-เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษารวมทั้งการหยุด พักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัย และสภาพสังคมอีกด้วย

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณสุขมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็นดังนี้

1. ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณสุขบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชน คู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

1.1 การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณสุข

1.2 การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณสุขซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่าย เอกชนหรือ ยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณสุข

1.3 หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณสุขเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วย เหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญา ฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณสุขไม่สามารถดำเนินการตาม สัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้บริการสาธารณสุขต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจาก หลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่ เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์ พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

2. ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความ ต่อเนื่องของบริการสาธารณสุขมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำกรหยุดงานซึ่งถือว่าเป็น ความผิดตามกฎหมาย

ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับ และมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกัน คือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกระงับได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือการให้บริการขั้นต่ำ และการเข้าดำเนินการเอง การให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตาม จะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคียววันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อให้ไม่ให้เป็นการสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นตำนี้นำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งการหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวม จึงต้องกำหนดไว้ว่าจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศ หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น การเข้าดำเนินการเองจะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

### 3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (Principe De Metabolite)

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็นกฎหมายของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็นหลักกฎหมายทั่วไป หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัย

ทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวหาผิดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็อาจจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2551 : 55) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการ และระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. 2550 : 363-364)

โกวิท พวงงาม (2550 : 67-78) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นมองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation State) อย่างเป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนมีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งที่แสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดน และประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการ โดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบ และวิธีการดำเนินการที่

เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานสถาปนากิจศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด เป็นต้น

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมานั้น สิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การนันทนาการ และอื่น ๆ ทั้งหมด ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของชาตินั้นมี ความเป็นประชาสังคม (Civil Society) สูงยิ่งแต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยีอย่างไรก็ดี เมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15-16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดน และประชากรของตนจึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่าระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการ และรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดัน ความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแล และจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแล และรับผิดชอบได้ทั่วถึง เพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้แง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าคุณเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าคุณยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่



อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้ และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ และรูปแบบของรัฐชาติ แต่ละรัฐหรือแต่ละประเทศตัวอย่างที่เห็นชัดเจนที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นกรณีสุดขั้วของความเป็นอิสระของท้องถิ่นหรืออาจเป็นกรณีกเว้น คือ กรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาที่จุดกำเนิดหรือการก่อเกิดมาจาก 13 มลรัฐ ที่ประกาศเอกราชเป็นอิสระจากสหราชอาณาจักรหรืออังกฤษ แล้วเข้ามาทำความตกลงร่วมกันเป็นรูปแบบสหพันธรัฐ (Federation States) เพราะฉะนั้นอำนาจของรัฐบาลสหพันธรัฐหรือรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงวอชิงตัน จึงถูกกำหนดโดยหน่วยการปกครองส่วนย่อยที่ต่อมารู้จักกันในนามมลรัฐ โดยกำหนดว่ารัฐบาลกลางมีอำนาจรับผิดชอบเฉพาะการป้องกันประเทศ การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างการจัดระบบเงินตรา และระบบภาษีหลัก ส่วนนอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับต่าง ๆ มีอิสระทำได้ทั้งสิ้น เราจึงได้ยินและเห็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งการที่สหรัฐเน้นบทบาทปัจเจกบุคคลจึงทำให้เห็นบทบาทเอกชนค่อนข้างสูงมากในหลาย ๆ กิจกรรม

ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจการตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่นเป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่ต้องการและสอดคล้องกับสภาวะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นหมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชาชน

การสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้อำนาจภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐ

ประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท ต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ นอกจากนี้ในระยะหลัง ๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะบางประเภทให้ภาคเอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภทคือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับชาติ (Les Services Publics Nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
2. บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
3. บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
4. บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
5. บริการสาธารณะทางด้านสังคม
6. บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
7. บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivites Locales) มีสองประเภทคือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ

ได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Departementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Regionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ แบ่งเป็น 4 ประเภทคือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนแบ่งได้ 2 กรณีคือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้าร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ในการบริหารงานด้านบริการสาธารณะต่อไป

1.2 คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงาน ต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การที่ไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Form) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้นกิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถบริการสาธารณะอย่างดีได้ และรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะหมายความว่า การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เพราะโดย

สภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้นเมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้

เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1. สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเลี้ยงชีพของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

2. องค์กรวิชาชีพ (Organismes Professionnels) ได้แก่ องค์กร เอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิดและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรวิชาชีพมีมานานแล้วโดยได้มีการนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรม เช่น สภานายความ (Ordre Des Avocats) คณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพรับรองนิติกรรม (Chambre De Discipline Des Notaires) เป็นต้นโดยองค์กรวิชาชีพต่าง ๆ เหล่านี้มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนอิสระ (Établissement Public) ต่อมาในปี ค.ศ. 1940 ได้มีการจัดตั้งองค์กรวิชาชีพอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมขึ้นมาอีกคือ องค์กรวิชาชีพเกษตรกร (La Corporation Paysanne) องค์กรวิชาชีพแพทย์ (Ordre Des Médecins) องค์กรวิชาชีพสถาปนิก (Ordre Des Architectes) และองค์กรวิชาชีพเภสัชกร (Ordre Des Pharmaciens) เป็นต้น องค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาภายหลังนี้มีสภาพเป็นองค์กรเอกชนที่จัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชนกล่าวคือ ควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพที่ต้องติดต่อกับประชาชนให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดีไม่ให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากการประกอบวิชาชีพนั้น ๆ

แม้ว่าองค์กรวิชาชีพจะมีโครงสร้าง และระบบการบริหารงานภายในที่เป็นแบบเอกชนแต่ในการดำเนินการขององค์กรวิชาชีพกลับมีการใช้อำนาจตามกฎหมายมหาชน กล่าวคือ อำนาจในการตรากฎข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ในการประกอบวิชาชีพ การควบคุมการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งถือเป็นนิติกรรมทางปกครอง (Acte Administrative) หรืออำนาจในการพิจารณาลงโทษทางวินัยเมื่อสมาชิกขององค์กรวิชาชีพทำผิดข้อปฏิบัติทางวิชาชีพ และการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดมีสถานะเช่นคำพิพากษาของศาล (Des Decisions Juridictionnelles) สำหรับเหตุผลที่องค์กรวิชาชีพมีทั้งอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองในการวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และอำนาจเช่น ศาลในการพิจารณาวินิจฉัยความผิดก็เนื่องมาจากองค์กร

วิชาชีพเหล่านี้ได้รับมอบอำนาจจากรัฐให้เป็นผู้ดูแลควบคุม และดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดจึงต้องมีการมอบอำนาจของรัฐบางประการให้เพื่อที่จะสามารถจัดระเบียบในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือในการจัดทำบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมา ในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกันคือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 2 ประเภทคือ

1.1 นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป (Les Actes Reglementaires) ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร (Reglementaires) นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล (Des Actes Individules) ได้แก่ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่อง เช่น คำสั่งห้าม คำสั่งให้ทำการอนุมัติ การอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือจะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

1.2 สัญญาทางปกครอง (Contract Administratif) สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่าย ปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และในการจัดหาวस्तุดอุปกรณ์ต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองเพื่อ ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม แต่อย่างไรก็ตามก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้ เช่น ในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ วิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

2. บุคลากรของรัฐ (Fonction Publique) ได้แก่ บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครอง บุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ บุคลากรของรัฐมีหลายประเภทโดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะ ได้แก่ ข้าราชการ (Functionaries) นอกจากนั้น ก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่า เจ้าหน้าที่ (Agent) ซึ่งมีอยู่หลายประเภทคือ

2.1 ข้าราชการ ได้แก่ บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวร และมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้ว จะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ การเข้าเป็นข้าราชการ การทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะ และความถาวรในการทำงาน ข้าราชการของรัฐมิได้ทั้งข้าราชการส่วนกลาง และข้าราชการส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กร บุคคลประเภทดังกล่าวได้แก่ เจ้าหน้าที่ซึ่งมิได้มีสถานะเป็นข้าราชการ มี 3 ประเภทคือ

2.1.1 ลูกจ้าง (Les Agents Contractual) ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่าง ๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้ การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดังเช่น ข้าราชการ ลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้าง การทำสัญญาจ้าง เฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครอง และมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ อายุที่จะเกษียณ ฯลฯ นอกจากนี้ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้ แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย

2.1.2 ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร (Les Collaborateurs Benevoles) ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

2.1.3 ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ (Les Collaborateurs Request) ได้แก่ บุคคลซึ่งเข้าร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจ กล่าวคือมีการสั่งการหรือเรียกเข้าร่วมงาน เช่น ในยามสงครามบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะถูกเกณฑ์มาเป็นทหาร ส่วนในยามสงบฝ่ายปกครองสามารถเกณฑ์หรือเรียกให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าช่วยเหลือฝ่ายปกครองในกรณีเกิดเพลิงไหม้ ภัยพิบัติ หรือกรณีอื่นฝ่ายปกครองอาจเรียกบุคคลอื่นมาร่วมในการดำเนินการของฝ่ายปกครอง เช่น มาร่วมเป็นลูกขุน หรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

3. ทรัพย์สิน ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะบ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ (Meubles) อสังหาริมทรัพย์ (Immeubles) ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งสองวิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ

ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครองฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งได้แก่ การทำสัญญาตามเงื่อนไข (Contract) และหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง (Droit Civil) หรือกฎหมายพาณิชย์ (Droit Commercial)

เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ฝ่ายปกครองยังอาจได้สั่งห้ามทรัพย์สิน โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดก ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษ (Contract Particular) เพื่อใช้ในการจัดหาสั่งห้ามทรัพย์สิน เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ (Marce De Fournitures) ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ (Code Des Marches Publics) โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานาน และหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุนั้นเป็นสัญญาทางปกครองด้วย

ในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่วไป เช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่ง เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยน รับบริจาค รับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณีฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งจึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้น ซึ่งในประเทศฝรั่งเศสฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกันคือ การเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะ การแปรสภาพให้เป็นของรัฐ และการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง เป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคล ซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่าอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองหรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มิเหนือเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน การเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราว การลงโทษ หรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าบริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครอง จะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชนและมีอำนาจพิเศษดังกล่าวอยู่ในบริการสาธารณะนั้น ๆ จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครองอาจเข้ามามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การก่อสร้าง การซื้อขายต่าง ๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วยความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่านกติกาสากลคือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครอง

กับฝ่ายเอกชน เพื่อเข้าสู่ผูกพันกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชน ในบางประเทศเช่น ประเทศฝรั่งเศสถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกัน โดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็นสัญญาทางปกครอง และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

#### หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 33-34) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี มีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงแต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากได้รับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ สร้างความเป็นมิตร มีจิตสาธารณะในการให้บริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานให้มีบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น



12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับ การบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีจะต้องอาศัยองค์ประกอบ ของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

เป้าหมายของการให้บริการ

1. ความสะดวกในการขอรับบริการ
  2. ความรวดเร็ว
  3. ความถูกต้อง
  4. ความครบถ้วน
  5. ความเสมอภาค
  6. ความเป็นธรรม
  7. ความทั่วถึง
  8. การประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย
  9. ความพอใจ
  10. ปริมาณเพียงพอ
  11. โปร่งใส
  12. ตรวจสอบได้
  13. บริการหลากหลายให้เลือก
  14. เป็นกันเอง
  15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
  16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น
- การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้
1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
  2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
  3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการ ให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
  4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
  5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
  6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
  7. ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ
- การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้
1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน

2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
  3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
  4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
  5. มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
  6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
  7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
  8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ
- ปัจจัยกระบวนการบริหาร และพัฒนาขั้นพื้นฐาน**

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2552 : 94) การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผน ความสัมพันธ์ขององค์การ แบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยยวัฒนธรรม ระบบการวางแผนการใช้สารสนเทศการเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

พิทยา บวรวัฒนา (2549 : 61) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกันทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่น และงบบุคลากรจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะคือ

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

ปัญหาการสร้างงบประมาณในการบริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหางบประมาณด้านงานระบบสาธารณะ มักจะมีปัญหาว่าการใช้งบประมาณสาธารณะมาก ๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครอง การเฝ้าระวังในการดำเนินการ

### การปกครองท้องถิ่น

#### ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) มีรากฐานมาจากแนวคิดหรือหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารประเทศ กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นและจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway. 1951 : 398) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ และมีสภาของท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นองค์กรสำคัญขององค์กรนี้

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson. 1953 : 574) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรบริหารท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรบริหารท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และเป็นองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark. 1957 : 87) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

เดเนียล วิท (Daniel Wit. 1967 : 101-103) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปในหน่วยการบริหารท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อำนาจในการบริหารร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่

เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามแนวความคิดที่ว่าถ้าอำนาจบริหารมาจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วการบริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาล ในส่วนกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลางมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Haris G. Mongtagu, 1984 : 574) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึง การปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการบริหารในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้มีหน้าที่บริหารโดยอิสระ และได้รับอำนาจอิสระตลอดจนความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง ทั้งนี้การบริหารท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศอยู่ มิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตย

อุทัย หิรัญโต (2531 : 2) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐบาลทำให้เกิดขึ้น

อุดม ทุมโฆสิต (2552 : 222-223) ได้อธิบายถึงความหมาย และลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจากการประมวลแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญของหลักการปกครองท้องถิ่นได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่น การจัดการปกครองดังกล่าวกระทำโดยการเลือกคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการจัดการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตัวเอง

2. ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นที่จะสถาปนาขึ้นเป็นหน่วยปกครอง ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นหลายประการคือ

- 2.1 มีอาณาเขตและประชาชนของท้องถิ่นที่ชัดเจนจนระบุได้ว่า พื้นที่และประชากรเป็นของท้องถิ่นใด ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในเขตการปกครองและประชากรผู้มีสิทธิและหน้าที่ทางการปกครอง

- 2.2 ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นจะมีลักษณะจำเพาะ (Uniqueness) ของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของเขตแดน ประชากร ประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนทรัพยากรในท้องถิ่น ซึ่งลักษณะเฉพาะ

ของแต่ละท้องถิ่นต้องการวิธีการปกครองที่มีความจำเพาะเจาะจงกับท้องถิ่นนั้น นโยบายปกครองทั่วไป (General Policy) ของรัฐบาลกลางอาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของแต่ละท้องถิ่นเหล่านี้ก็ได้ ดังนั้นการใช้อำนาจของรัฐบาลกลางในท้องถิ่น ควรจะได้รับความเห็นชอบในการประยุกต์ปฏิบัติ จากท้องถิ่นด้วย

2.3 มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่นไว้เป็นกรอบปฏิบัติชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน คณะผู้ที่มีอำนาจในการปกครองท้องถิ่นรวมทั้งรัฐบาลกลางได้เข้าใจตรงกัน เรื่องใดที่ท้องถิ่นต้องบทำ เรื่องใดสมควรทำ และเรื่องไม่สามารถทำได้

2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะทางกฎหมาย และมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของการปกครองท้องถิ่น จะต้องเป็นนิติบุคคลที่มีอิสระในการทำงานตามขอบเขตหน้าที่ของตนเองได้อย่างเสรี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเสียเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐในที่สุด อำนาจอิสระของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

2.5 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องดำเนินการปกครองโดยอาศัยกรอบ และอาศัยอำนาจที่ได้รับโดยสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย ดังกล่าวแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.5.1 สิทธิที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถตรากฎหมาย หรือระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริการตามหน้าที่ และเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับตำบล และข้อบังคับ จังหวัด เป็นต้น

2.5.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคือ อำนาจในการจัดเก็บภาษี กำหนดงบประมาณ และดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

2.6 ต้องมีความเป็นสถาบันหรือมีองค์กรที่ถาวรรองรับ เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารและดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปกครองตนเอง องค์กรที่เข้ามาทำหน้าที่ปกครองตนเองของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น นอกจากนั้นต้องมีสถาบันของพนักงานท้องถิ่นรองรับเพื่อให้ท้องถิ่นมีผู้ปฏิบัติงานแบบถาวรและมีมืออาชีพ

2.7 ประชาชนในท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตัวเองดีกว่าส่วนกลาง หน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบ และกลไกประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

จากการให้ความหมายและลักษณะของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางได้ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมสาธารณะบางอย่าง โดยการจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นของตนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น โดยที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีฐานะทางกฎหมาย และมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

#### การกระจายอำนาจ

ไบรอัน ซี. สมิธ (Brian C. Smith, 1985 : 2) ได้กล่าวถึงหลักการกระจายอำนาจปกครองว่าหมายถึง การที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลางยินยอมกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ โดยให้ท้องถิ่นมีหน่วยงานที่เป็นของตนเอง ทำหน้าที่ในการบริหารงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552 : 23) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจปกครองหมายถึง วิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรส่วนกลาง เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonome) ในการดำเนินงานและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Tutelle) ของส่วนกลาง

โกวิท พวงงาม (2552 : 37) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจคือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร ซึ่งเป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร ซึ่งเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนได้

#### เหตุผลและข้อสนับสนุนการกระจายอำนาจ

หลวง ชูเพ็ญ (2551 : 8-9) ได้กล่าวถึงเหตุผลและข้อสนับสนุนการกระจายอำนาจว่าประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการได้แก่

## 1. เหตุผลและข้อสนับสนุนทางด้านเศรษฐกิจได้แก่

1.1 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรบริการสาธารณะบางอย่าง และยังช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี เพราะองค์กรท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของประชาชนได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง อีกทั้งยังมีการตรวจสอบจากประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิดกว่าการตรวจสอบจากส่วนกลาง

1.2 ช่วยให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการเสียภาษีโดยสมัครใจมากขึ้น เพราะการกระจายอำนาจเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและบริหารทรัพยากรของท้องถิ่น ทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของและรับรู้ว่าภาษีของตนที่เสียไปถูกนำไปใช้ทำอะไรบ้าง อีกทั้งส่งผลประโยชน์กลับมายังตนอย่างไรบ้าง

1.3 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ยังทำให้ธุรกิจและประชาชนในท้องถิ่นเข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น เพราะองค์กรท้องถิ่นจะจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง เพราะมีข้อมูลและความใกล้ชิดกับธุรกิจและประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า

## 2. เหตุผลและข้อสนับสนุนทางการเมือง

2.1 เป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะการกระจายอำนาจการปกครองและการคลัง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองและการบริหารทรัพยากรของท้องถิ่น เช่น การเลือกผู้แทนเข้าไปบริหารและปกครองท้องถิ่น ในขณะที่ผู้บริหารเองก็มีความใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับฟังความเห็นจากประชาชนได้ง่าย และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นด้วย ช่วยให้ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถทุ่มเทศักยภาพและเวลาในการแก้ปัญหาระดับชาติได้มากขึ้น

2.2 เป็นรากฐานในการฝึกผู้นำทางการเมืองของประเทศ เนื่องจากวิธีการกระจายอำนาจการปกครองและการคลัง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่สนใจการเมืองและต้องการรับใช้สังคมสามารถฝึกฝนตนเองและมีประสบการณ์ในระดับย่อย ๆ ก่อนที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติ

วัตถุประสงค์ในการกระจายอำนาจรัฐ

หลวง ชูเพ็ญ (2551 : 10-12) ได้แบ่งการกระจายอำนาจรัฐมีวัตถุประสงค์สำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1. เพื่อความผาสุกของประชาชน การกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นมีความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ทั้งทางด้านสังคมและโครงสร้างพื้นฐานมากขึ้นจะช่วยเพิ่มสวัสดิการให้กับท้องถิ่นนั้น เพราะคนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นของตนเองได้ดีกว่าผู้ไม่อยู่ในท้องถิ่น จึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นได้

2. เพื่อลดบทบาทโดยรวมของอำนาจรัฐทุกระดับ การกระจายอำนาจทางด้านรัฐศาสตร์ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ การมอบอำนาจ (Delegation) และการให้อำนาจ (Devolution) ในการปกครองที่รัฐบาลให้กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนหรือท้องถิ่น โดยส่วนกลางเข้าไปแทรกแซงให้น้อยที่สุด การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ไปยังท้องถิ่นมีเหตุผลสนับสนุนหลายประการเช่น ประเทศมีอาณาเขตกว้างใหญ่ มีอุปสรรคในการเดินทางและติดต่อสื่อสาร ความมีประสิทธิภาพและความได้เปรียบของแต่ละหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่น ในเชิงข้อมูลและการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองที่ช่วยให้ภาระของรัฐบาลในการให้ความช่วยเหลือลดน้อยลง

3. เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหารและการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ การมอบอำนาจให้กับท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาดูแลท้องถิ่น ในฐานะตัวแทนของประชาชน ตัวแทนเหล่านี้จะต้องมีความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อประชาชน และมีผลงานเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งเป็นการสร้างผู้นำท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาศักยภาพและทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมในพื้นที่นั้น ๆ นอกจากนี้ยังเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติให้มีคุณภาพสูงขึ้น

4. เพื่อสร้างระบบการบริหารแบบการปกครองที่ดี การบริหารการปกครองที่ดี เกิดจากการตอบสนองที่รวดเร็วของผู้นำท้องถิ่นที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการใช้นโยบายมีความรู้และเข้าใจประเด็นปัญหาของท้องถิ่น และสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะปัญหาและปัจจัยแตกต่างกันการกระจายอำนาจจะยิ่งมีส่วนทำให้การทำงานของท้องถิ่นมีเอกภาพมากขึ้น

5. เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคสังคมนิยมแบบประชาธิปไตย การเข้ามามีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการกับกิจกรรมของบ้านเมือง รวมทั้งกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น โดยการเป็นตัวแทนร่วมอยู่ในองค์กรที่จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จะเกิดการสร้างสรรค์ทางสังคมเนื่องจากประชาสังคมจะสามารถให้ข้อมูลทั้งสะท้อนความเป็นจริงและความต้องการของชุมชนที่แท้จริงได้

6. เพื่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น จะทำให้รัฐบาลกลางสามารถนำข้อมูลของท้องถิ่นมาประสานงานกับรัฐบาลท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่จะส่งเสริมการดำเนินนโยบายทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นได้มากกว่าการที่รัฐบาลกลางดำเนินการภายใต้แนวทางเดียวกันทุกท้องถิ่น โดยละเอียดรายละเอียดทางด้านความแตกต่างกันไปตามเขตพื้นที่



7. เพื่อส่งเสริมการสร้างกระบวนการประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้ทางการเมือง โดยรู้วิธีการเลือกตั้งการบริหารการเมืองท้องถิ่น และการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ในที่สุดประชาชนจะรู้ว่าตนมีความเกี่ยวข้องและมีส่วนได้เสียกับการปกครอง เกิดความรับผิดชอบในการบริหารท้องถิ่นและวางแผนประโยชน์อันพึงมีจากท้องถิ่นที่อยู่ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในการพัฒนาและวางรากฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย

8. เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมืองและการตัดสินใจในเรื่องการจัดสรรทรัพยากร การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการเมืองที่มีผลกระทบต่อประชาชนอย่างเด่นชัดมากกว่าการเมืองที่เกิดจากการปกครองของรัฐบาลกลาง ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการตัดสินใจที่สำคัญคือ การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร เนื่องจากการกระจายอำนาจเป็นการนำการเมืองลงสู่ท้องถิ่น โดยผ่านกระบวนการเลือกตั้ง การหาเสียง การเสนอนโยบาย และการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร จึงก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ดูแลบ้านเมืองของตนเอง จัดการแก้ไขปัญหาชุมชนของตนเอง รู้สึกรับผิดชอบต่อท้องถิ่นมากขึ้น

#### รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น พบว่าในการปกครองท้องถิ่น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์หรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น (Local Administration) ซึ่งจะมีความแตกต่างหลากหลายกันไป ตามขนาดของพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร และความเจริญก้าวหน้าของสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Forms of Government) มีหลายรูปแบบและได้มีนักวิชาการเสนอรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้สามารถสรุปถึงรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีการพัฒนาการและปรากฏอยู่ในประเทศต่าง ๆ ได้ 6 รูปแบบได้แก่ (หควณ ชูเพ็ญ, 2551 : 29-35)

1. แบบที่ประชุมเมือง (Town Meeting) หรือที่ประชุมเมืองที่มีผู้แทน (Representative Town Meeting) รูปแบบที่ประชุมเมืองหรือที่ประชุมเมืองที่มีผู้แทนนี้ เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เก่าแก่ที่สุด เป็นระบบการปกครองที่มีพื้นฐานของประชาธิปไตยโดยตรงหรือประชาธิปไตยที่ประชาชนมีส่วนร่วม คำว่า Town ในความหมายเดิมนั้นคือ เมืองเล็ก ๆ ที่มีประชากรต่ำกว่า 20,000 คนจะจัดการประชุมตามวาระที่กำหนดขึ้นและประชาชนทุกคนสามารถเข้าร่วมได้ โดยที่ประชุมมีอำนาจเต็มในด้านนิติบัญญัติคือ การออกกฎหมายข้อบังคับ การกำหนดอัตราภาษี และการจัดสรรงบประมาณ การปกครอง

รูปแบบนี้มีลักษณะพิเศษที่ว่า มติเก่า ๆ สามารถปรับเปลี่ยนได้หากมีการตัดสินใจใหม่ด้วยมาตรการที่เรียกว่า การริเริ่มจากประชาชนและการลงมติจากประชาชน

ในการประชุมนอกจากงานที่กล่าวมาแล้ว ที่ประชุมก็จะเลือกคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งทำหน้าที่บริหารในระหว่างที่ยังไม่มีการประชุม งานที่จะต้องดูแลก็คือทรัพย์สินของเมือง การออกใบอนุญาต การเรียกประชุมเมืองในวาระพิเศษ และดูแลงานของฝ่ายต่าง ๆ คืองานทะเบียน งานคลัง ตำรวจ และการศึกษา ผู้รับผิดชอบด้านต่าง ๆ เหล่านี้ อาจได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมเมืองหรือคณะกรรมการเป็นผู้เลือกตั้งก็ได้ ส่วนที่ประชุมเมืองแบบมีตัวแทนเกิดขึ้นจากการที่เมือง (Town) ขยายตัวมากขึ้นและมีประชากรมากขึ้น ชุมชนต่าง ๆ จึงคัดเลือกตัวแทนเข้าร่วมในที่ประชุมเมืองและดำเนินงานตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นเช่นเดียวกัน ประเทศสวิสเซอร์แลนด์เคยมีประสบการณ์ในการเลือกใช้รูปแบบการปกครองแบบนี้

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบดังกล่าวคือ กรณีโดยทั่วไปประชาชนมาร่วมประชุมน้อยแต่บางกรณีก็มีคนบางกลุ่มเข้าร่วมประชุมมากเกินไป โดยเฉพาะกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มเคลื่อนไหวทางการเมือง หรือในเวลาที่มีการประชุมเกี่ยวกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับคนส่วนใหญ่ก็มักจะมีประชาชนเข้าร่วมมากเป็นพิเศษ

2. แบบสภา-นายกเทศมนตรี (The Council-Mayor Form) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้รูปแบบเช่นนี้ โดยทั่วไปยึดหลักการปกครองแบบรัฐสภา ซึ่งอำนาจการปกครองของระบบนี้อยู่ที่สภานิติบัญญัติที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ฝ่ายบริหารมาจากการคัดเลือกของสภาคณะเทศมนตรีจึงมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยทางอ้อมด้วย สภาเป็นผู้ควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารและสภามีอำนาจสูงสุด

ปกครองรูปแบบนี้มีโครงสร้างที่แบ่งอำนาจออกเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายสภา (Council) และฝ่ายบริหาร (Executive) โดยฝ่ายสภาทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ คือทำหน้าที่ด้านการออกข้อบังคับต่าง ๆ เช่น เทศบัญญัติที่ออกโดยเทศบาล สภาประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ส่วนฝ่ายบริหารประกอบด้วยสมาชิกของสภาจำนวนหนึ่งทำหน้าที่บริหารหน่วยปกครองนั้น ๆ ซึ่งสามารถเห็นรูปแบบสภาดังกล่าวได้ในการปกครองท้องถิ่นของหลายประเทศในยุโรปปัจจุบันและของประเทศไทยในอดีต กล่าวโดยสรุปในระบบนี้ประชาชนเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติทางตรงและเลือกฝ่ายบริหารทางอ้อม

3. แบบนายกเทศมนตรีอ่อนแอ (The Weak-Mayor Form) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้รูปแบบนี้ โดยหลักการแล้วจะยึดหลักการปกครองภายใต้หลักการแบ่งแยกอำนาจที่มีจุดมุ่งหมายจะป้องกันการฉ้อฉลอำนาจโดยฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการจะผ่านการเลือกตั้งโดยตรงทั้ง 3 ทำให้มีอำนาจและศักดิ์ศรีทัดเทียมกัน เกิดการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน

(System of Checks and Balances) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้ใช้รูปแบบนี้เกิดจากแนวคิดพื้นฐาน 2 ประการคือ

3.2 เห็นว่าฝ่ายบริหารควรมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน แต่ต้องไม่มีอำนาจทางการเมืองมากเกินไป

3.2 ประชาชนควรมีสิทธิและมีส่วนร่วมในการบริหารมากขึ้น

จากแนวคิดพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ ทำให้ตำแหน่งผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนรวมทั้งตำแหน่งอื่น เช่น หัวหน้ากองคลัง หัวหน้ากองทะเบียน เพื่อให้ผู้บริหารเหล่านี้เป็นอิสระจากนายกเทศมนตรี และให้ผู้บริหารเหล่านี้รับผิดชอบต่อประชาชนโดยตรง ถึงแม้ว่านายกเทศมนตรีจะมีอำนาจในการยับยั้งมติหรือข้อกำหนดของสภาแต่สภาจะเป็นผู้กำหนดงบประมาณของฝ่ายบริหาร การที่นายกเทศมนตรีว่างดุลอำนาจของสภาแต่ขาดเครื่องมือสำคัญในการบริหารคืองบประมาณนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือนายกเทศมนตรีมีอำนาจจำกัดและไม่มีอำนาจโดยตรงเหนือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารคนอื่น ๆ เพราะคนเหล่านี้มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนเช่นเดียวกัน คนเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคำสั่งของนายกเทศมนตรี

รูปแบบการปกครองท้องถิ่นเช่นนี้ จึงเน้นที่การเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกตั้งผู้บริหารได้มาก แต่ให้ความสนใจในประสิทธิภาพการบริหรงานน้อย หน่วยการปกครองส่วนใหญ่ที่ใช้รูปแบบนี้จึงมักเป็นเมืองขนาดเล็กมีสภาพของสังคมในเมืองมีส่วนช่วยตรวจสอบการบริหารได้พอควรอยู่แล้ว

4. แบบนายกเทศมนตรีเข้มแข็ง (The Strong-Mayor Form) รูปแบบนี้เป็นผลจากการที่มีการเติบโตของเมืองมากขึ้น การพัฒนาด้านต่าง ๆ รวมทั้งการอุตสาหกรรมได้ขยายตัวในเขตเมืองมากขึ้น การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเดิมหรือแบบนายกเทศมนตรีอ่อนแอ (The Weak-Mayor Form) ที่ฝ่ายบริหารหลายคนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงก็ได้เริ่มมีข้อจำกัดมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ แบบนายกเทศมนตรีเข้มแข็งจึงเป็นทางเลือกใหม่ในการคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหามาจากการใช้รูปแบบนายกเทศมนตรีอ่อนแอ จุดมุ่งหมายหลักเพื่อเพิ่มอำนาจให้แก่ฝ่ายบริหาร เพื่อให้นายกเทศมนตรีกุมอำนาจในการกำหนดนโยบาย และการบริหาร ในขณะที่นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเหมือนเดิมแต่ตำแหน่งบริหารอื่น ๆ มาจากการเลือกตั้งโดยมอบอำนาจให้นายกเทศมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ และสามารถถอดถอนออกจากตำแหน่งได้ นอกจากนี้นายกเทศมตรียังมีอำนาจในการยับยั้งมติของสภา รวมทั้งกำหนดและปรับปรุงงบประมาณได้

ภายใต้การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ งานของฝ่ายสภานิติบัญญัติอาจจะมีน้อยลงและที่ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลา ส่วนเทศมนตรีบางครั้งอาจมีการปรับเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบ

ของการแต่งตั้งตำแหน่งรอง เพื่อทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร Chief Administrative Officer (CAO) เพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์มาบริหารงานทุกอย่างตามนโยบายของนายกเทศมนตรี หน้าที่ของ CAO แต่ละคนในแต่ละท้องถิ่นนั้นมีความแตกต่างกันแต่จุดที่เหมือนกันได้แก่ การจัดการด้านงบประมาณและการบริหารงานวันต่อวันของฝ่ายบริหาร การจัดระบบ CAO ขึ้นมาเพื่อช่วยให้นายกเทศมนตรีสามารถทุ่มเทเวลาในด้านการเป็นผู้นำทางการเมืองได้มากขึ้น โดยนายกเทศมนตรีจะเป็นคนเสนอแนวความคิดและนโยบาย ต่อจากนั้นก็แสวงหาการสนับสนุนจากส่วนต่าง ๆ เป็นต้นว่า ผลักดันการขอรับรองเสียงต่าง ๆ จากสภารวมทั้งเดินทางไปพบประชาชนในพื้นที่และต่อรองกับศูนย์อำนาจในชุมชนนั้น ๆ จนถึงในระดับรัฐและระดับประเทศ

5. แบบคณะกรรมการ (The Commission Form) เป็นการปกครองภายใต้หลักการที่ว่า การออกกฎหมายและการบริหารงานไม่จำเป็นต้องแยกจากกัน แต่สามารถใช้บุคลากรชุดเดียวกันทำงานได้ทั้ง 2 อย่าง ส่วนที่เหมือนกับรูปแบบองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ คือคณะกรรมการชุดดังกล่าวยังต้องมาจากการเลือกตั้ง

แนวความคิดหลักของรูปแบบการปกครองนี้ ประชาชนเป็นผู้เลือกคนจำนวนหนึ่งเข้ามาทำงานบริหาร โดยไม่คำนึงถึงการสังกัดพรรคการเมือง ด้านนิติบัญญัติคณะกรรมการชุดนี้จะทำหน้าที่ออกกฎหมายข้อบังคับและกำหนดนโยบาย คณะกรรมการชุดนี้ส่วนมากจะถือว่าเป็นคณะกรรมการชุดใหญ่ ส่วนในทางการบริหารกรรมการแต่ละคนจะแยกกันไปดำเนินการโดยไปคุมงานของแต่ละแผนก จุดเด่นของการปกครองรูปแบบนี้คือ ประสิทธิภาพที่น่าจะเกิดจากการบริหารดังกล่าว รวมทั้งการไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดของผู้บริหาร อย่างไรก็ตามการบริหารรูปแบบนี้ก็มีจุดอ่อนคือ การขาดผู้ประสานงาน และผู้กำหนดความสำคัญของงานต่าง ๆ การต่อสู้ทางการเมืองเกิดขึ้นได้ง่าย ในขณะที่เดียวกันก็จะเกิดการประนีประนอมกันเองได้ง่ายเช่นเดียวกัน

การปกครองรูปแบบคณะกรรมการคือ การเลือกคนกลุ่มหนึ่งที่จะทำหน้าที่ทั้งทางด้านนิติบัญญัติและการบริหารเป็นคนกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีประสิทธิภาพ แต่จากประสบการณ์ของหลาย ๆ เมืองพบว่ามีความต้องการผู้บริหารหลักเพียง 1 คน ทำหน้าที่ตัดสินใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ความต้องการนี้ จึงนำไปสู่การแสวงหาแนวทางการปกครองในรูปแบบที่เหมาะสมกับท้องถิ่นรูปแบบอื่นต่อไปอีก

6. แบบผู้จัดการ (The Manager Form) เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดขึ้นด้วยอิทธิพลของความคิดที่เน้นประสิทธิภาพการบริหารงานแบบธุรกิจ เพราะรูปแบบนี้เน้นการรวมศูนย์อำนาจในการบริหารและความเป็นมืออาชีพ

สาระสำคัญของรูปแบบการบริหารนี้อยู่ที่การมอบบทบาทนำในด้านบริหารให้แก่ผู้จัดการมืออาชีพหรือนักบริหาร ซึ่งสภาเป็นผู้จ้างและสภามีอำนาจให้ออกจากตำแหน่งเป็นการรวม

ศูนย์อำนาจแก่นักบริหารหรือผู้จัดการเมืองมีอำนาจในการแต่งตั้งและถอดถอนหัวหน้าแผนกต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นผู้รับผิดชอบการจัดทำงบประมาณทั้งกระบวนการตลอดจนการเสนอมาตรการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาเมือง

ระบบดังกล่าวมีการทำงานและระบบการตัดสินใจคล้ายหน่วยงานเอกชน ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งเปรียบเสมือนผู้ถือหุ้น สภาเปรียบเทียบคณะกรรมการบริหาร (City Council as a Board of Director) และผู้จัดการหรือนักบริหารก็เปรียบเหมือนผู้บริหารหมายเลขหนึ่ง โครงสร้างการบริหารเช่นนี้เน้นให้ไม่มีการแบ่งเป็นฝักฝ่ายทางการเมืองจากการที่สภาเมืองประกอบด้วยสมาชิกไม่มาก (อาจเพียง 4-5 คน) ประชาชนจึงเลือกสมาชิกโดยไม่คำนึงถึงพรรคการเมือง สมาชิกสภาไม่มีอำนาจในการบริหาร ที่น่าสนใจก็คือข้อบังคับในเรื่องที่มีระเบียบไม่ให้สมาชิกสภาติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ แต่หากสมาชิกมีข้อเรียกร้องใด ๆ ก็สามารถเรียกร้องไปยังผู้จัดการ ภารกิจของสภาจึงได้แก่ การพิจารณาข้อเสนอของผู้จัดการแล้วจึงกำหนดเป็นนโยบายออกมา เนื่องจากสภาต้องรับผิดชอบการบริหารงานของผู้จัดการ สภาก็ต้องร่วมรับผิดชอบถ้าหากเกิดเรื่องไม่ถูกต้องในการบริหาร แต่หลักการนี้อาจจะทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างผู้จัดการเมืองกับสภาที่มาจากการเลือกตั้งได้เช่นเดียวกัน

สำหรับในประเทศไทยในอดีต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะใช้รูปแบบสภานายกเทศมนตรี (The Council-Mayor Form) ซึ่งประชาชนจะเลือกตั้งสมาชิกสภาโดยตรง เพื่อทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ส่วนฝ่ายบริหารหรือนายกเทศมนตรีจะมาจากผู้นำเสียงข้างมากของสมาชิกสภาหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการเลือกฝ่ายบริหารทางอ้อม แต่ต่อมาในช่วงปลายปี พ.ศ. 2546 ได้มีการประกาศใช้รูปแบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงเป็นครั้งแรก จนถึงปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยทุกแบบซึ่งรวมถึงเทศบาลตำบลด้วย ได้ใช้รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบนายกเทศมนตรีเข้มแข็ง (The Strong-Mayor Form) โดยมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

#### วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารงานภาครัฐหรือการบริหารงานสาธารณะ โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 2 ประการคือ การทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) และการทำให้ประเทศชาติบ้านเมืองมีความมั่นคงปลอดภัย (National Security) อันจะส่งผลให้ผู้คนในบ้านเมืองนั้นอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและมีชีวิตที่ดี การบริหารท้องถิ่นเป็นการบริหารงานสาธารณะก็มีวัตถุประสงค์หลักในลักษณะเดียวกันแต่อาจมีรายละเอียดแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้คนในแต่ละสังคมอาจมีปัญหา ความต้องการ ทศนคติ และค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจสรุปวัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นโดยทั่วไปในภาพรวมได้ 4 ประการได้แก่ (รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2551 : 62-64)

1. การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น วัตถุประสงค์หลักของการบริหารท้องถิ่นคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการประชาธิปไตย ประชาชนย่อมมีสิทธิที่จะกำหนดวิถีชีวิตของตนเอง และประชาชนในท้องถิ่นก็ย่อมมีสิทธิในการกำหนดวิถีทางของท้องถิ่นตนเองด้วย ดังนั้นไม่ว่าประชาชนจะมีความต้องการอย่างไร วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นก็ต้องหันเหไปในทิศทางนั้น เพื่อให้เกิดการบริหารท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งการบริหารท้องถิ่นนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านศีลธรรม และด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นต้น

2. การตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ ในฐานะที่การบริหารท้องถิ่นเป็นการดำเนินการบริหารในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละท้องถิ่นจะต้องมีแนวทางการบริหารงานที่อยู่ภายใต้กรอบนโยบายแห่งรัฐ และมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองนโยบายสาธารณะในระดับชาติหรือระดับรัฐ เพื่อให้การบริหารประเทศในทุกระดับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประสานสอดคล้องกัน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางปฏิบัติ อันจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันของประชาชนในชาติ อาทิเช่น การให้ความร่วมมือในการดำเนินนโยบายระดับรัฐ และการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นต้น

3. การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีมากมายหลากหลาย ทรัพยากรที่มีอยู่มากไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการทั้งหมดได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทรัพยากรอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ทรัพยากรดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนและชุมชนท้องถิ่นรวมตลอดถึงประเทศชาติโดยรวม

4. การพัฒนาท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ตามความมุ่งหมายของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามทุกท้องถิ่นต้องการที่จะพัฒนาท้องถิ่นของตน โดยมีความมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการคือ การแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหาของท้องถิ่น การบำรุงรักษาสิ่งดี ๆ ที่เป็นอยู่หรือมีอยู่แล้วในท้องถิ่นให้คงอยู่ต่อไป และการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีประโยชน์สำหรับประชาชนและชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้การจะพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบผลสำเร็จจะต้องพัฒนาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการดำรงอยู่ของท้องถิ่นในทุก ๆ ด้านไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งโดยทั่วไปการบริหารท้องถิ่นจะมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง เป็นต้น

### การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเช่นเดียวกับการบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ โดยทั่วไปคือ เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ หลายกิจกรรมแต่ละกิจกรรมมีความสัมพันธ์กัน หรือส่งผลต่อเนื่องซึ่งกันและกัน กระบวนการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 4 ประการได้แก่ (รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. 2551 : 74-75)

1. การกำหนดนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น เป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากนโยบายและแผนเป็นเครื่องมือบ่งชี้ทิศทางในการบริหารท้องถิ่น เป็นจุดเริ่มต้นและเป็นจุดหมายปลายทางในการดำเนินกิจการท้องถิ่น ซึ่งในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีนโยบายหรือแนวทางที่ชัดเจน และมีแผนการดำเนินงานที่สามารถนำมาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลและอำนวยประโยชน์สูงสุดต่อประชาคมท้องถิ่น

2. การจัดองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติการได้ตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องออกแบบและจัดองค์การให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน และที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งคือการเลือกสรรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นผู้ปฏิบัติงานของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินภารกิจของท้องถิ่น

3. การบริหารการคลังท้องถิ่น ฐานะทางการเงินการคลังของท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณะอันเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริหารจัดการด้านการคลังอย่างมีประสิทธิภาพ จัดหารายได้ให้เพียงพอที่จะนำมาใช้ในการดำเนินภารกิจของท้องถิ่น รายได้ส่วนใหญ่ของท้องถิ่นมาจากเงินภาษีของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรใช้จ่ายงบประมาณอย่างรอบคอบตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาคมท้องถิ่น

4. การควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจการท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดระบบการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนด หากพบว่า

มีปัญหาจะได้แก้ไขปรับปรุงได้อย่างทันทั่วทั้งนี้ นอกจากการจัดระบบการควบคุมตรวจสอบภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมียุทธศาสตร์การควบคุมตรวจสอบจากภายนอกองค์กร เช่น การตรวจสอบบัญชี และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการดำเนินงานของท้องถิ่นด้วย

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะครอบคลุมถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ภารกิจอันเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งภารกิจที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็คือ การจัดทำและส่งเสริมบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกภพ อภัยรัตน์ (2544) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่โดยใช้วิธีการศึกษาคือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและมีคุณลักษณะของชุมชนที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการปรับปรุงการบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่มีรายละเอียดดังนี้ ควรดำเนินการสร้างทางเท้าให้ทั่วถึง และเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง ควรดูแลเอาใจใส่ในการเก็บขยะในคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาขยะอุดตัน ควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจน ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ต่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีการศึกษาคือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้าน



โครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านระบบน้ำประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สมโภช แก้วहनูนวล (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้านประชาชนมีความพึงพอใจด้านไฟฟ้าระดับกลาง ด้านถนนและด้านประปาประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนปัญหาสรุปเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ การซ่อมบำรุงปรับปรุงระบบไฟฟ้า ถนนสร้างใหม่ ถนนลูกรัง การได้รับบริการน้ำอย่างเพียงพอและทั่วถึง สะอาด ความเหมาะสมเกี่ยวกับงบประมาณไฟฟ้าในครัวเรือนและถนนลาดยาง

สุทธิพงษ์ ไชยวงศ์สาย (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอกกลาง จังหวัดภูเก็ต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความต้องการให้แก้ไขบริการด้านน้ำประปามาก โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพน้ำประปาให้มีความคุณภาพมาตรฐาน และลำดับรองลงมาคือความต้องการด้านไฟฟ้า อยู่ในระดับมากคือ ให้มีการซ่อมแซมโดยเร่งด่วนเมื่อไฟดับ ส่วนด้านถนนและทางเท้ามีความต้องการรองลงมาคือ งานซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการของประชาชนในการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าเพศมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับด้านไฟฟ้า ส่วนด้านถนนและทางเท้า และด้านประปา พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ การศึกษามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับด้านไฟฟ้าและประปา ส่วนด้านถนนและทางเท้า พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ ที่ตั้งบ้านพักอาศัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านถนนและทางเท้า ด้านไฟฟ้าและด้านน้ำประปา ส่วนอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งด้านถนนและทางเท้า ด้านไฟฟ้า และด้านประปา

สามารถ กาญจนสุนทร (2552) ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก

สามารถ ยังกำแหง (2553) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนชาวบ้านหินหล่องส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนมีความเพียงพอ แต่ยังคงต้องการทางด้านการปรับปรุงถนนให้มากกว่านี้ ส่วนแนวทางการปรับปรุงและสำรวจออกแบบประมาณราคาต้องการ โครงสร้างพื้นฐานควรมีการปรับปรุงด้านสาธารณ 3 อย่างมากที่สุดคือ ถนนลักษณะเป็นคอนกรีต ประปา ลักษณะเป็นถังเก็บน้ำ ประปาทรงบอล ขยายเขตประปา ไฟฟ้ามีลักษณะเป็นการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง

วสินภัทร์ วรรณคำ (2545) ทำการศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดินทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดินทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ทราบปัญหาและอุปสรรคในการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดินทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงข้อคำถามเรื่องการจัดทำถนนสาธารณะที่มีผิวจราจรได้มาตรฐานครอบคลุมเขตชุมชนเท่านั้นที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาการซ่อมบำรุงรักษาทางสาธารณะประโยชน์ให้มีสภาพปกติพร้อมใช้งานอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานพบว่าระดับความพร้อมของปัจจัยด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน มีเพียงข้อคำถามเรื่องงบประมาณเพื่อจัดหาหรือก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ มีเพียงพอต่อความต้องการของชุมชนเท่านั้นที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นว่ามีระดับมาก รองลงมาเป็นหัวข้อบุคลากรส่วน โยธา มีระดับความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยในที่นี้จะใช้การวิจัยเชิงบูรณาการระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพคือ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ดังนั้นในการวิจัยจะนำเสนอรายละเอียดวิธีการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงสำรวจ
2. การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ

#### การวิจัยเชิงสำรวจ

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลวังตะเคียน อำเภอลำสมิง จังหวัดตราด รวม 7 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 4,621 คน

การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จะใช้สูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973 : 125) คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (Sampling Error)

ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ = ± 5%

ความเชื่อมั่นในการสุ่มน้อยที่สุดที่ยอมรับได้ คือ ความเชื่อมั่นในการสุ่ม 95 %

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{4,621}{1 + (4,621 \times 0.05)^2} \\ &= \frac{4,621}{1 + (4,621 \times 0.025)} \\ &= \frac{4,621}{1 + 11.553} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{4,621}{12.553} \\
 &= 368 \\
 &= 368.119 = 368
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน โดยใช้ส่วนเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Technique) จะใช้การสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-stage Sampling) คือขั้นแรกจะใช้การสุ่มแบบสัดส่วน และขั้นที่สองจะใช้การสุ่มเชิงระบบ (Systematic Sampling) ดังนี้

ในการสุ่มแบบสัดส่วนจะพิจารณาสัดส่วนของตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านในตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยได้ผลการสุ่มเป็นดังนี้

การสุ่มแบบสัดส่วน

$$\text{สูตร} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ 1 (บ้านโป่ง)	971	77
หมู่ 2 (บ้านซ้อ)	979	76
หมู่ 3 (บ้านศรีบัวทอง)	573	44
หมู่ 4 (บ้านแก่งหิน)	487	47
หมู่ 5 (บ้านตากแว้ง)	443	32
หมู่ 6 (บ้านทุ่งพืด)	625	47
หมู่ 7 (บ้านยายแห)	543	45
รวม	4,621	368

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน, 2555 : 12

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ ใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยปรับมาจากแบบสอบถามจากการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับหัวข้อวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน

**ขั้นตอนที่ 2** การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

**ขั้นตอนที่ 3** นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และความถูกต้องเหมาะสมของภาษา

**ขั้นตอนที่ 4** นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ดังภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

**ขั้นตอนที่ 5** นำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบใช้ (Try Out) กับประชาชน จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าของเครื่องมือ โดยการหาค่าเฉลี่ยความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.798 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

**ขั้นตอนที่ 6** จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

**ขั้นตอนที่ 7** นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

**องค์ประกอบของเครื่องมือ**

การวิจัยที่ผ่านการทดสอบแล้ว ประกอบด้วยเนื้อหาสรุปดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อความต้องการในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง (Validity) ดังนี้

1. การทดสอบความตรงจะใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิจัยและหัวข้อวิจัยจำนวน 3 คนคือ

1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม

ผู้เชี่ยวชาญสถานการณารอบด้านวิธีวิทยา

1.2 ดร.ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์

ผู้เชี่ยวชาญการวิจัย

1.3 นายมะมูซอ แมเราะ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคลจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ โดยการนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ตัวแปรต้นหรือตัวแปรตามจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามลักษณะการสร้างแบบวัดทัศนคติที่เรียกว่า (Likert Scale) โดยมีตัวเลือกตอบแบบ 5 ระดับ โดยในแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์ให้ค่าแบบคำถามเชิงบวก

เห็นด้วย	ระดับคะแนน	5
ค่อนข้างเห็นด้วย	ระดับคะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ระดับคะแนน	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	2
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	1

เกณฑ์ให้ค่าแบบสอบถามเชิงลบ

เห็นด้วย	ระดับคะแนน	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	ระดับคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	ระดับคะแนน	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	4
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	5

ในการตีความค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.50 - 5.00 แสดงว่า บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงระดับเห็นด้วยมาก

3.50 - 4.49 แสดงว่า บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงระดับค่อนข้างเห็นด้วย

2.50 - 3.49 แสดงว่า บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงระดับไม่แน่ใจ

- 1.50 - 2.49 แสดงว่า บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย
- 1.00 - 1.49 แสดงว่า บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงระดับไม่เห็นด้วย
- ผลการเปรียบเทียบแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้
1. มีความสอดคล้องมากหรือขัดแย้งน้อย ตรงกัน
  2. มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย แตกต่างกัน 1 ระดับ
  3. มีความสอดคล้องปานกลางหรือขัดแย้งปานกลาง แตกต่างกัน 2 ระดับ
  4. มีความสอดคล้องค่อนข้างน้อยหรือขัดแย้งค่อนข้างมาก แตกต่างกัน 3 ระดับ
  5. มีความสอดคล้องน้อยหรือขัดแย้งมาก แตกต่างกัน 4 ระดับ

### การวิจัยเชิงคุณภาพ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เอกสารที่ใช้ในการวิจัยนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ
  - 1.1 เอกสารชั้นต้น (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
  - 1.2 เอกสารชั้นรอง (Secondary Data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บทความวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์เจาะลึก วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการใช้แนวสัมภาษณ์เจาะลึก โดยกำหนดผู้ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key-informant) ดังนี้
  - 2.1 นายมะมูซอ แมเราะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน
  - 2.2 นายวีระพันธ์ แป้นกระโทก อดีตผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน
  - 2.3 นายมานะ ผลศิริ ประชาชนตำบลวังตะเคียน
3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วมในที่นี้ หมายถึง ประสพการณ์จากการร่วมทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือผู้วิจัยเป็นประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้เห็นสภาพแวดล้อมในตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

#### การตรวจสอบข้อมูล

1. การตรวจสอบการสัมภาษณ์โดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกันระหว่างเอกสาร และสัมภาษณ์แบบประวัติศาสตร์บอกเล่า

2. การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้สัมภาษณ์ที่มีจุดยืนต่างกัน คือระหว่างปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนตำบลวังตะเคียน

#### การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยจะสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพในพื้นที่องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยมีอุปกรณ์ช่วยเพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่อง  
สังเกต เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทที่  
คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน  
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เพื่อประกอบการวิเคราะห์โดยปราศจากอคติต่อปรากฏการณ์ที่สังเกต  
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงที่สุดในการวิจัย



## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง บทบาทในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยจะศึกษาถึงบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเศรษฐกิจ โดยมีวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\bar{X}$ แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ระดับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

**ตอนที่ 4** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของบทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 368)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	198	53.8
หญิง	170	46.2
รวม	368	100.0

จากตาราง 2 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.2

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 368)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 29 ปี	95	25.9
30 - 39 ปี	114	31.0
40 - 49 ปี	99	26.9
50 - 59 ปี	49	13.4
60 ขึ้นไป	11	3.1
รวม	368	100.0

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีอายุต่ำสุด 18 ปี สูงสุด 71 ปี และมีอายุเฉลี่ย 47 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดมีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมามีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 อายุต่ำกว่า 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9 อายุระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.4 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.1

จะเห็นว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการจะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30 ปีขึ้นไปมากที่สุด อันเนื่องมาจากว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการเป็นเกษตรกรและอยู่ในพื้นที่ ดังนั้นทำให้อายุระหว่าง 30 ปีขึ้นไป จึงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ก่อนข้างมาก

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา (n = 368)

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	00	00
ประถมศึกษา	100	27.2
มัธยมศึกษา	137	37.2
ปวส. / อนุปริญญา	87	23.6
ปริญญาตรี	41	11.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.80
รวม	368	100.0

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.2 ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 23.6 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.1 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ (n = 368)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	27	7.3
เกษตรกร	154	41.8
ค้าขาย	21	5.7
รับจ้างทั่วไป	55	14.9
รับราชการ / ลูกจ้างราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	7.6
พนักงานเอกชน	49	13.3
ธุรกิจส่วนตัว	34	9.2
อื่น ๆ	00	00
รวม	368	100.0

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 14.9 พนักงานเอกชน

คิดเป็นร้อยละ 13.3 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 9.2 รับราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.6 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.3 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 5.7 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ (n = 368)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.8
5,001 - 10,000 บาท	233	63.3
10,001 - 15,000 บาท	73	19.8
15,001 - 20,000 บาท	35	9.6
20,001 - 25,000 บาท	1	0.3
25,001 บาทขึ้นไป	8	2.2
รวม	368	100.0

จากตาราง 6 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือมีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ รายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.6 ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.8 รายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ รายได้ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส (n = 368)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	87	23.6
สมรส	254	69.0
หย่าร้าง / หม้าย	11	3.0
แยกกันอยู่	9	2.4
อื่น ๆ	7	1.9
รวม	368	100.0

จากตาราง 7 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 69.0 และโสด คิดเป็นร้อยละ 23.6 หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.0 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.9

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (n = 368)

การให้บริการสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	170	46.2
ไม่เคย	198	53.8
รวม	368	100.0

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเคยได้รับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด คิดเป็นร้อยละ 46.2

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีค่าสถิติคือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด จำแนกเป็นรายด้านและผลเฉลี่ยรวม (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด	บทบาทที่คาดหวัง			
	$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์	ลำดับ
การให้บริการด้านถนน	3.87	0.52	คาดหวังมาก	2
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.91	0.43	คาดหวังมาก	1
การให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	3.82	0.54	คาดหวังมาก	3
การให้บริการด้านการสื่อสาร	3.63	0.37	คาดหวังมาก	4
รวม	3.80	0.36	คาดหวังมาก	

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.80$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านต่อบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.91$ )
2. การให้บริการด้านถนน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.87$ )
3. การให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.82$ )
4. การให้บริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )

ในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตราที่ 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมาตราที่ 67 ภายใต้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รวมถึงมาตราที่ 68 ภายใต้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 66 ที่จะต้องจัดทำตามมาตรา 67 และจะจัดทำหรือไม่จัดทำก็ได้ตามมาตรา 68 ในการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของผู้รับบริการในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ผู้รับบริการให้ความเห็นคล้าย ๆ กันว่าต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีกระบวนการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านถนนควรเพิ่มความโปร่งใสตั้งแต่การควบคุมงานก่อสร้างไปจนถึงการตรวจรับการจ้างเหมา เนื่องจากเมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วถนนเกิดการชำรุดเสียหายเร็ว การปรับปรุงซ่อมแซมถนนบางครั้งทำได้ล่าช้า โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการวางระบบระบายน้ำหรืองบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และยังต้องการให้ปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้านเป็นถนนไร้ฝุ่น ด้านไฟฟ้าแสงสว่างควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้ครอบคลุมถึงจุดที่ลำบากหรือเสี่ยงภัย เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม ด้านประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด ไม่มีกลิ่น ควรปรับปรุงท่อส่งน้ำหลัก การขยายเขตท่อน้ำ และแหล่งน้ำที่ผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อปริมาณและความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้ง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาตรวจสอบคุณภาพการผลิตน้ำประปาของหมู่บ้าน รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์ของประชาชนควรมีความทั่วถึง รวดเร็วและชัดเจนสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ตาราง 10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง					$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ ความคาดหวัง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในตำบล	127 (34.5)	199 (54.1)	42 (11.4)	-	-	4.23	0.64	ค่อนข้าง มาก	1
2. การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน ในการใช้เส้นทาง	108 (29.3)	167 (45.4)	93 (25.3)	-	-	4.04	0.74	ค่อนข้าง มาก	2
3. สภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล	139 (37.8)	109 (29.6)	106 (28.8)	14 (3.8)	-	4.01	0.91	ค่อนข้าง มาก	3
4. ไม่มีการตรวจสอบ ดูแลถนนในเขตตำบล	53 (14.4)	127 (34.5)	167 (45.4)	21 (5.7)	-	3.58	0.80	ค่อนข้าง มาก	6
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมถนนที่ชำรุด	48 (13.0)	176 (47.8)	137 (32.2)	7 (1.9)	-	3.72	0.71	ค่อนข้าง มาก	4
6. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซม ของเจ้าหน้าที่	71 (19.3)	132 (35.9)	136 (37.0)	29 (7.9)	-	3.67	0.87	ค่อนข้าง มาก	5
รวม						3.87	0.52	ค่อนข้างมาก	



จากตาราง 10 กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด ในการบริการด้านถนน อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.87$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบลอยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.23$ )
2. การได้รับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.04$ )
3. การได้รับการดูแลสภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.01$ )
4. การไม่มีการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.72$ )
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมถนนที่ชำรุด อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.67$ )
6. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่ดูแลถนนในเขตตำบล อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.58$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้รับบริการประกอบกับข้อเสนอในแบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้รับบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ มีความเห็นว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีการดูแล ซ่อมแซมและตรวจสอบสภาพการใช้งานของถนน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ดี เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมจึงให้ความสำคัญกับถนนเพื่อการสัญจรไปมาและการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร จึงคาดหวังและต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาก่อสร้างถนนเพิ่มในพื้นที่ที่ยังไม่ดำเนินการ อีกทั้งยังต้องการที่จะให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนลูกรัง และถนนในซอยย่อยต่าง ๆ ที่ชำรุดเสียหายอันเกิดจากภัยธรรมชาติและภัยจากมนุษย์ เพื่อให้ประชาชนจะได้สัญจรไปมาได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาด ถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ ตามมาตรา 66 ว่าด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมาตรา 67 ว่าด้วย ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง					$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ ความคาดหวัง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่าง เพียงพอ	155 (42.1)	206 (56.0)	7 (1.9)	-	-	4.40	0.53	ค่อนข้างมาก	1
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความ เหมาะสม	91 (24.7)	171 (46.5)	99 (26.9)	7 (1.9)	-	3.94	0.77	ค่อนข้างมาก	2
3. ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้าน การสัญจรไปมาและความปลอดภัย	83 (22.6)	164 (44.6)	121 (32.9)	-	-	3.90	0.74	ค่อนข้างมาก	4
4. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหาย	31 (8.4)	138 (37.5)	185 (50.3)	14 (3.8)	-	3.51	0.70	ค่อนข้างมาก	6
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด	39 (10.6)	237 (64.4)	78 (21.2)	14 (3.8)	-	3.82	0.66	ค่อนข้างมาก	5
6. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของ เจ้าหน้าที่	85 (23.1)	184 (50.0)	85 (23.1)	14 (3.8)	-	3.92	0.81	ค่อนข้างมาก	3
รวม						3.91	0.43	ค่อนข้างมาก	

จากตาราง 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.91$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การได้รับการดูแล ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.40$ )
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.94$ )
3. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.92$ )
4. ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไปมาและความปลอดภัย อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.90$ )
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.82$ )
6. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหาย อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.51$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้รับบริการประกอบกับข้อเสนอในแบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความเห็นว่าการมีไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะทำให้การเดินทางสัญจรไปมา การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบทุกบริเวณทางแยก การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตลอดระยะทางถนนสายหลัก ถนนสายรอง ที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนให้มีการติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพื่อเพิ่มแสงสว่างอยากให้มีซ่อมแซมและแก้ไข ไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุดให้รวดเร็วขึ้น เสนอให้แจ้งผลการซ่อมแซมผ่านผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ตามมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบล จะจัดทำหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง					$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ ความคาดหวัง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. แหล่งเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคมีความ เพียงพอ	172 (46.7)	154 (41.8)	35 (9.5)	7 (1.9)	-	4.33	0.73	ค่อนข้างมาก	1
2. การบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค มีความเหมาะสม	117 (31.8)	153 (41.6)	91 (24.7)	7 (1.9)	-	4.03	0.80	ค่อนข้างมาก	2
3. การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความ รวดเร็ว	143 (38.9)	84 (22.8)	141 (38.3)	-	-	4.01	0.88	ค่อนข้างมาก	3
4. การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนใน การใช้แหล่งน้ำ	85 (23.1)	170 (46.2)	85 (23.1)	28 (7.6)	-	3.85	0.86	ค่อนข้างมาก	5
5. ปริมาณน้ำใช้เพื่ออุปโภคบริโภคไม่ เพียงพอกับความต้องการ	76 (20.7)	125 (34.0)	153 (41.6)	14 (3.8)	-	3.71	0.83	ค่อนข้างมาก	6
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้ สามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ	40 (10.9)	99 (2.69)	93 (25.3)	136 (37.0)	-	3.12	1.03	ปานกลาง	7

ตาราง 12 (ต่อ)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง					$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ ความคาดหวัง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
7. ไม่มีกรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้น้ำ	94 (25.5)	98 (26.6)	141 (38.3)	35 (9.5)	-	3.86	0.96	ค่อนข้างมาก	4
รวม						3.82	0.54	ค่อนข้างมาก	

จากตาราง 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x} = 3.82$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การได้รับการดูแลแหล่งเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคมีความเพียงพอ อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x} = 4.33$ )
2. การได้รับการดูแลการบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความเหมาะสม อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x} = 4.03$ )
3. การได้รับการให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็ว อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x} = 4.01$ )
4. ไม่มีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้น้ำ อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x} = 3.86$ )
5. การได้รับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้แหล่งน้ำ อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x} = 3.85$ )
6. ปริมาณน้ำใช้เพื่ออุปโภคบริโภคไม่เพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x} = 3.71$ )
7. ไม่มีการตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ อยู่ในระดับคาดหวังปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้รับบริการประกอบกับข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความเห็นว่าเนื่องด้วยพื้นที่ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด เป็นพื้นที่เพื่อการเกษตรกรรม น้ำจึงเป็นปัจจัยหลักเพื่อการเกษตรและใช้เพื่ออุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน ประชาชนจึงคาดหวังให้มีการดูแล จัดหาแหล่งน้ำเพื่อให้มีใช้อย่างเพียงพอต่อดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ รวมถึงการจัดหาและพัฒนาน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะในชนบท อาทิเช่น ระบบประปาหมู่บ้าน บ่อน้ำบาดาล บ่อน้ำตื้น และลักษณะเก็บน้ำฝน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ให้อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีการบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดิน และ

ที่สาธารณะ ตามมาตรา 66 ว่าด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ว่าด้วย ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และมาตรา 68 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำกิจการ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอสว่างวีรวัฒน์ จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง					$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ ความคาดหวัง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. พัฒนากลไกระบบการสื่อสารหลาย ช่องทางเน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้คน ทุกกลุ่มวัย	35 (9.5)	180 (48.9)	139 (37.8)	14 (3.8)	-	3.64	0.70	ค่อนข้างมาก	3
2. ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างการมี ส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในชุมชน	36 (9.8)	157 (42.7)	154 (41.8)	21 (5.7)	-	3.57	0.75	ค่อนข้างมาก	5
3. การสร้าง “นักสื่อสาร” (พนักงาน อบต. นักเรียน เยาวชน คนในชุมชน)	54 (14.7)	126 (34.2)	181 (49.2)	7 (1.9)	-	3.62	0.75	ค่อนข้างมาก	4
4. ไม่ได้รับข้อมูลอย่างรอบด้านจากวิธีการ สื่อสาร	22 (6.0)	180 (48.9)	109 (29.6)	57 (15.5)	-	3.45	0.82	ปานกลาง	6
5. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ชัดเจนตาม วัตถุประสงค์	8 (2.2)	244 (66.3)	108 (29.3)	8 (2.2)	-	3.68	0.55	ค่อนข้างมาก	2
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลสื่อเพื่อการสื่อสาร	84 (22.8)	138 (37.5)	138 (37.5)	-	8 (2.2)	3.79	0.87	ค่อนข้างมาก	1
รวม						3.63	0.37	ค่อนข้างมาก	



จากตาราง 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. ไม่มีการตรวจสอบดูแลสื่อเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.79$ )
2. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ชัดเจน ตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.68$ )
3. มีการพัฒนาเทคโนโลยีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้คนทุกกลุ่มวัยอยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.64$ )
4. การสร้าง “นักสื่อสาร” (พนักงาน อบต. นักเรียน เยาวชน คนในชุมชน) อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.62$ )
5. ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในชุมชน อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.57$ )
6. ไม่ได้รับข้อมูลอย่างรอบด้านจากวิธีการสื่อสาร อยู่ในระดับคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้รับบริการประกอบกับข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความเห็นว่ามีความต้องการให้มีการตรวจสอบดูแลสื่อต่าง ๆ เช่น การใช้สื่อบุคคล การใช้ข้อมูลสื่อสารประเภทหนังสือ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ วิทยุกระจายเสียง เพื่อการรับข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ชัดเจน และเข้าใจง่ายจากสื่อต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ ตามมาตรา 66 ว่าด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมาตรา 67 ว่าด้วย ภายใต้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับบทบาทที่เป็นจริงในการให้ให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดตราด มีค่าสถิติคือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกเป็นรายด้านและผลเฉลี่ยภาพรวม (n=368)

บทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	บทบาทที่เป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ทำจริง	ลำดับ
การให้บริการด้านถนน	3.17	0.50	ปานกลาง	1
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.12	0.52	ปานกลาง	2
การให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	2.90	0.35	ปานกลาง	4
การให้บริการด้านการสื่อสาร	3.02	0.52	ปานกลาง	3
รวม	3.03	0.37	ปานกลาง	

จากตาราง 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านต่อบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การให้บริการด้านถนน อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ )
2. การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ )
3. การให้บริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ )
4. การให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ )

ในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตราที่ 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมาตราที่ 67 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน

ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งจำกัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รวมถึงมาตราที่ 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 66 ที่จะต้องจัดทำตามมาตรา 67 และจะจัดทำหรือไม่ จัดทำก็ได้ตามมาตรา 68 ในการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

เมื่อเปรียบเทียบบทบาทที่ทำจริงกับบทบาทในอุดมคติในการให้บริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐานจะพบว่าบทบาทที่ทำจริงมีความขัดแย้งระดับปานกลางกับบทบาทในอุดมคติ เนื่องจากบทบาทที่ทำจริงอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้ว่าการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของนายมะมุซอ แมเราะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน (มะมุซอ แมเราะ. สัมภาษณ์. 2557) สรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจให้ตรงกับความต้องการของประชาชน จึงได้มีการวางแผน อัตรากำลังใช้ประกอบการจัดสรรงบประมาณและบรรจุแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ การกิจอำนาจหน้าที่มีประสิทธิภาพมีความคุ้มค่า สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีการลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การปฏิบัติภารกิจสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เป็นอย่างดี แต่ด้วยงบประมาณที่มีอย่างจำกัดอาจมีผลให้การดำเนินงานมีอุปสรรค เพราะขาด ทรัพยากรบุคคล และวัสดุ อีกทั้งภัยธรรมชาติเป็นอุปสรรคที่ไม่สามารถควบคุมได้ ผลการดำเนินงาน จึงไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนแต่ก็เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ที่กำหนดไว้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริง					$\bar{x}$	S.D	เกณฑ์ ทำจริง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในตำบล	-	155 (42.1)	163 (44.3)	50 (13.6)	-	3.29	0.69	ปานกลาง	3
2. การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน ในการใช้เส้นทาง	56 (4.3)	96 (26.1)	171 (46.5)	85 (23.1)	-	3.12	0.81	ปานกลาง	5
3. สภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล	8 (2.2)	31 (8.4)	145 (39.4)	199 (32.3)	65 (17.7)	2.45	0.95	ค่อนข้างน้อย	6
4. ไม่มีการตรวจสอบ ดูแลถนนในเขตตำบล	36 (9.8)	164 (44.6)	113 (30.7)	32 (8.7)	23 (6.3)	3.43	0.99	ปานกลาง	2
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมถนนที่ชำรุด	99 (26.9)	86 (23.4)	114 (31.0)	45 (12.2)	24 (6.5)	3.52	1.20	ค่อนข้างมาก	1
6. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของ เจ้าหน้าที่	56 (15.2)	102 (27.7)	117 (31.8)	47 (12.8)	46 (12.5)	3.20	1.22	ปานกลาง	4
รวม						3.17	0.50	ปานกลาง	

จากตาราง 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการบริการด้านถนน อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.17$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การไม่มีการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย อยู่ในระดับเป็นจริงมาก ( $\bar{x} = 3.52$ )
2. การไม่มีการตรวจสอบ ดูแลถนนในเขตตำบล อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ )
3. การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$ )
4. การซ่อมแซมถนนไม่เพียงพอ อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.20$ )
5. การได้รับการช่วยเหลือซ่อมแซมเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ )
6. ความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่การได้รับการดูแลสภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.45$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของนายวิจิต ทิพย์แห่ม ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (วิจิต ทิพย์แห่ม, สัมภาษณ์, 2557) พบว่าประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีการใช้รถเป็นประจำเพื่อการสัญจรไปมาในชีวิตประจำวัน เมื่อถนนเกิดการชำรุดจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการเดินทาง ดังนั้นจึงต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการซ่อมแซม ปรับปรุงถนนที่ชำรุดให้มีสภาพที่พร้อมใช้งานได้รวดเร็วที่สุด

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมนายมะมูซอ แมเราะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน (มะมูซอ แมเราะ, สัมภาษณ์, 2557) สรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ได้ดำเนินการตามมาตรา 67 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ในการสร้างถนนเพิ่มในพื้นที่ตามที่ประชาชนต้องการ รวมถึงได้มีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด แต่เนื่องด้วยพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ประชาชนใช้รถบรรทุกผลิตทางการเกษตรจำนวนมากจึงมีความชำรุดได้ง่าย อีกทั้งปัญหาจากภัยธรรมชาติซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ เช่น น้ำหลากท่วมทางสัญจร น้ำกัดเซาะไหล่ทาง งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในการซ่อมแซมมีจำนวนจำกัดจึงไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาที่มีความรวดเร็วตามที่ประชาชนคาดหวัง

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริง					$\bar{x}$	S.D	เกณฑ์ ทำจริง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่าง เพียงพอ	15 (4.1)	124 (33.7)	183 (49.7)	38 (10.3)	8 (2.2)	3.27	0.79	ปาน กลาง	3
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความ เหมาะสม	-	75 (20.4)	131 (35.6)	148 (40.2)	14 (3.8)	2.73	0.83	ปาน กลาง	5
3. ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการ สัญจรไปมาและความปลอดภัย	-	83 (22.6)	123 (33.4)	131 (35.6)	31 (8.4)	2.70	0.91	ปาน กลาง	6
4. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหาย	49 (13.3)	121 (32.9)	113 (30.7)	46 (12.5)	39 (10.6)	3.26	1.16	ปาน กลาง	4
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด	64 (17.4)	120 (32.6)	97 (26.4)	71 (13.3)	16 (4.3)	3.39	1.11	ปาน กลาง	1
6. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของ เจ้าหน้าที่	85 (23.1)	93 (25.3)	103 (28.0)	47 (12.8)	40 (10.9)	3.37	1.26	ปาน กลาง	2
รวม						3.12	0.52	ปานกลาง	

จากตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน โดยเรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.39$ )
2. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.37$ )
3. การได้รับการดูแลไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.27$ )
4. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหาย อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.26$ )
5. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.73$ )
6. ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไปมาและความปลอดภัย อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.70$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของนายวิจิต ทิพย์แห่ม ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (วิจิต ทิพย์แห่ม. สัมภาษณ์. 2557) พบว่าประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีการใช้อุปกรณ์เป็นประจำเพื่อการสัญจรไปมาในชีวิตประจำวัน ไฟฟ้าสาธารณะจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวัน ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีการใช้วัสดุไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ดี ทนทาน และเมื่อมีความชำรุดเสียหายให้มีการตรวจสอบ ปรับปรุงซ่อมแซมให้พร้อมใช้งานได้ทันเวลา

ที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้ว่า จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมนายมะมูซอ แมเราะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน (มะมูซอ แมเราะ. สัมภาษณ์. 2557) สรุปได้ว่า ตามมาตรา 68 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่บริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงและจุดที่เป็นพื้นที่ที่มีประชาชนใช้สัญจรอยู่เป็นประจำ แต่ปัญหาที่พบคือ ไฟฟ้ามีความชำรุดเสียหาย เนื่องจากประชาชนปล่อยปละละเลยไม่มีการดูแลระบบการเปิดปิดไฟ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้ขอความร่วมมือจากชาวบ้านในการเปิดปิดระบบไฟฟ้า แต่ชาวบ้านก็

ไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร และภัยจากธรรมชาติ อาทิ ฟ้าร้อง ฟ้าผ่า ซึ่งมีผลต่อการไหลของกระแสไฟฟ้าจึงมีผลต่ออุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้ติดตั้ง งบประมาณในการดำเนินการแก้ไขก็มีจำนวนจำกัดและมีความล่าช้าในการขอรับการสนับสนุน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริง					$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ ทำจริง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. แหล่งเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคมีความ เพียงพอ	-	130 (35.3)	163 (44.3)	68 (18.5)	7 (1.9)	3.13	0.77	ปานกลาง	7
2. การบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค มีความเหมาะสม	-	37 (10.1)	178 (48.4)	117 (31.8)	36 (9.8)	2.59	0.80	ปานกลาง	4
3. การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความ รวดเร็ว	-	36 (9.8)	107 (29.1)	180 (48.9)	45 (12.2)	2.36	0.82	ค่อนข้างน้อย	6
4. การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนใน การใช้แหล่งน้ำ	8 (2.2)	53 (14.4)	126 (34.2)	109 (29.6)	72 (19.6)	2.50	1.03	ปานกลาง	5
5. ปริมาณน้ำใช้เพื่ออุปโภคบริโภคไม่ เพียงพอกับความต้องการ	49 (13.3)	143 (38.9)	59 (16.0)	101 (27.4)	16 (4.3)	3.29	1.13	ปานกลาง	2
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้ สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ	21 (5.7)	73 (19.8)	190 (51.6)	68 (18.5)	16 (4.3)	3.04	0.88	ปานกลาง	3

ตาราง 17 (ต่อ)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริง					$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์ ทำจริง	ลำดับ
	มาก	ก่อนข้าง	ปาน	ก่อนข้าง	น้อย				
		มาก	กลาง	น้อย					
7. ไม่มีการให้ข้อมูลที่ประโยชน์แก่ ผู้ใช้น้ำ	73 (19.8)	98 (26.6)	127 (34.5)	38 (10.3)	32 (8.7)	3.39	1.16	ปานกลาง	1
รวม						2.90	0.35	ปานกลาง	

จากตาราง 17 พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.90$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่เป็นจริง ในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โดยเรียงลำดับ จากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. ไม่มีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้น้ำ อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.39$ )
2. ปริมาณน้ำใช้เพื่ออุปโภคบริโภคไม่เพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับเป็นจริง ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$ )
3. การได้รับการดูแลแหล่งเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคมีความเพียงพอ อยู่ในระดับเป็น จริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.13$ )
4. ไม่มีการตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ อยู่ในระดับเป็น จริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.04$ )
5. การได้รับการดูแลการบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความเหมาะสม อยู่ใน ระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.59$ )
6. การได้รับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้แหล่งน้ำ อยู่ในระดับเป็น จริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.50$ )
7. การได้รับการให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็วอยู่ในระดับเป็นจริงน้อย ( $\bar{x} = 2.36$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของนายวิจิต ทิพย์แห่ม ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (วิจิต ทิพย์แห่ม, สัมภาษณ์, 2557) พบว่าประชาชนในพื้นที่องค์การ บริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีความต้องการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันและการ ประกอบอาชีพการเกษตร และประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการตรวจสอบ ดูแล ซ่อมแซม การบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมนายมะมูซอ แมเราะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน (มะมูซอ แมเราะ, สัมภาษณ์, 2557) สรุปได้ว่า ตามมาตรา 67 และมาตรา 68 ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การ บริหารส่วนตำบลวังตะเคียนได้มีการจัดสร้างแหล่งน้ำให้ประชาชนทุกหมู่บ้านแต่แหล่งน้ำมีขนาดเล็ก

เนื่องจากขาดแคลนพื้นที่ในการขยายแหล่งน้ำ เมื่อถึงฤดูแล้งประชาชนมีความต้องการใช้น้ำมากขึ้น เนื่องจากประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรม แต่แหล่งน้ำขนาดเล็กไม่สามารถกักเก็บน้ำได้มากพอตามความต้องการ อีกทั้งประชาชนมีความกังวลถึงปริมาณน้ำที่มีจึงได้มีการลักลอบเปิดประตูน้ำ การแก้ไขเบื้องต้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนได้มีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้น้ำเพื่อจัดการแหล่งน้ำที่เป็นระบบเท่าเทียมกันทุกหมู่บ้าน โดยมีการวางท่อน้ำดิบเพื่อระบายน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร (n = 368)

บทบาทที่คาดหวังในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริง					$\bar{x}$	S.D	เกณฑ์ ทำจริง	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. พัฒนากลไกระบบการสื่อสารหลาย ช่องทางเน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้คน ทุกกลุ่มวัย	7 (1.9)	74 (20.1)	150 (40.8)	80 (21.7)	57 (15.5)	2.71	1.02	ปานกลาง	4
2. ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างการมี ส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในชุมชน	7 (1.9)	30 (8.2)	173 (47.0)	100 (27.2)	58 (15.8)	2.53	0.92	ปานกลาง	5
3. การสร้าง “นักสื่อสาร” (พนักงาน อบต. นักเรียน เยาวชน คนในชุมชน)	-	23 (6.3)	180 (48.9)	114 (31.0)	51 (13.9)	2.48	0.81	ค่อนข้างน้อย	6
4. ไม่ได้รับข้อมูลอย่างรอบด้านจากวิธีการ สื่อสาร	63 (17.1)	167 (45.4)	74 (20.1)	56 (15.2)	8 (2.2)	3.60	1.01	ค่อนข้างมาก	1
5. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ชัดเจน ตาม วัตถุประสงค์	64 (17.4)	144 (39.1)	80 (21.7)	48 (13.0)	32 (8.7)	3.43	1.17	ปานกลาง	2
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลสื่อเพื่อการสื่อสาร	106 (28.8)	94 (25.5)	58 (15.8)	55 (14.9)	55 (14.9)	3.38	1.42	ปานกลาง	3
รวม						3.02	0.52	ปานกลาง	

จากตาราง 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.02$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านย่อยต่อบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. ไม่ได้รับข้อมูลอย่างรอบด้านจากวิธีการสื่อสาร อยู่ในระดับเป็นจริงมาก ( $\bar{x} = 3.60$ )
2. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ชัดเจน ตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ )
3. ไม่มีการตรวจสอบดูแลสื่อเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.38$ )
4. ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในชุมชน อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.53$ )
5. การสร้าง “นักสื่อสาร” (พนักงาน อบต. นักเรียน เยาวชน คนในชุมชน) อยู่ในระดับเป็นจริงน้อย ( $\bar{x} = 2.48$ )
6. มีการพัฒนากลไกระบบการสื่อสารหลายช่องทางเน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้คนทุกกลุ่มวัย อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.17$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของนายวิจิต ทิพย์แห่ม ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (วิจิต ทิพย์แห่ม. สัมภาษณ์. 2557) พบว่าประชาชนในพื้นที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้มีความชัดเจน รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ปัจจุบันประชาชนต่างได้รับข่าวสารกันเองจากปากต่อปาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงช่องทางการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบ

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมนายมะมูซอ แมเราะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน (มะมูซอ แมเราะ. สัมภาษณ์. 2557) สรุปได้ว่า มาตรา 67 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนได้มีการจัดหาวิทยากรมาให้ความรู้ประชาชนในพื้นที่ทั้งการศึกษา การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มบทบาทสตรี กลุ่มแม่บ้าน ซึ่งประชาชนจะไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร ต่างกับการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งประชาชนต้องการได้รับเงินมากกว่าการได้รับข่าวสารทั่วไป

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (n = 368)

บทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริง ในการให้บริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ทางเศรษฐกิจ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง							
	บทบาทที่คาดหวัง				บทบาทที่เป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	ลำดับ	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	ลำดับ
การให้บริการด้านถนน	3.87	0.52	ค่อนข้างมาก	2	3.17	0.50	ปานกลาง	1
การให้บริการด้าน ไฟฟ้าแสงสว่าง	3.91	0.43	ค่อนข้างมาก	1	3.12	0.52	ปานกลาง	2
การให้บริการด้านน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค	3.82	0.54	ค่อนข้างมาก	3	2.90	0.35	ปานกลาง	4
การให้บริการด้านการ สื่อสาร	3.63	0.37	ค่อนข้างมาก	4	3.02	0.52	ปานกลาง	3
รวม	3.80	0.36	ค่อนข้างมาก		3.03	0.37	ปานกลาง	

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.80$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านต่อบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.91$ )
2. การให้บริการด้านถนน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.87$ )
3. การให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.82$ )
4. การให้บริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของผู้รับบริการในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ผู้รับบริการให้ความเห็นคล้ายกัน ว่าต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีกระบวนการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านถนนควรเพิ่มความโปร่งใสตั้งแต่การควบคุมงานก่อสร้างไปจนถึงการตรวจรับการจ้างเหมา เนื่องจากเมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วถนนเกิดการชำรุดเสียหายเร็ว การปรับปรุงซ่อมแซมถนนบางครั้ง ค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการวางระบบระบายน้ำหรืองบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และยังต้องการให้ปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้านเป็นถนนไร้ฝุ่น ด้านไฟฟ้าแสงสว่างควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้ครอบคลุมถึง จุดที่ลับตาหรือเสี่ยงภัย และเพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม ด้านประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำ ให้ใสสะอาด ไม่มีกลิ่น ควรปรับปรุงท่อส่งน้ำหลัก การขยายเขตท่อน้ำ และแหล่งน้ำที่ผลิตน้ำประปา ให้เพียงพอต่อปริมาณและความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาตรวจสอบคุณภาพการผลิตน้ำประปาของหมู่บ้านด้วย และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.03$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นรายด้านต่อบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยเรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อยจะได้ดังนี้

1. การให้บริการด้านถนน อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.17$ )
2. การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ )
3. การให้บริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.02$ )
4. การให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.90$ )

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของผู้รับบริการในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า งานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จะให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ โดยจะเน้นด้านถนนและไฟฟ้าแสงสว่าง เนื่องจากถนนและไฟฟ้าถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต ขณะเดียวกันก็ได้พัฒนาไฟฟ้าและแสงสว่างเพื่อควบคู่กับการพัฒนาถนนเพื่อการสัญจร ไปมา และพัฒนาการสื่อสารกับเพื่อประชาชนเพื่อการรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน



**ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของบทบาทในการให้บริการสาธารณะด้าน  
โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**

**ตาราง 20** สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลปฏิบัติในภาพรวม

บทบาทการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้าง พื้นฐานทางเศรษฐกิจ	ความคาดหวัง ของประชาชน	ความเป็นจริง ที่ปฏิบัติ	ผลการ เปรียบเทียบ	การตีความ
การให้บริการด้านถนน	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
การให้บริการด้านไฟฟ้า แสงสว่าง	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
การให้บริการด้านน้ำเพื่อการ อุปโภคบริโภค	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
การให้บริการด้านการสื่อสาร	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
รวม	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบบทบาทการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ทางเศรษฐกิจ มีดังนี้

1. การให้บริการด้านถนน  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
2. การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
3. การให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
4. การให้บริการด้านการสื่อสาร  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบทบาทที่คาดหวังของประชาชนและความเป็นจริงที่องค์กรบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ ในภาพรวม พบว่าในการให้บริการมีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย ทั้งในด้านถนน ไฟฟ้าแสงสว่าง น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค และการสื่อสาร

ตาราง 21 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์กรบริหารส่วนตำบลปฏิบัติด้านถนน

บทบาทการให้บริการ สาธารณะด้านถนน	ความคาดหวัง ของประชาชน	ความเป็นจริง ที่ปฏิบัติ	ผลการ เปรียบเทียบ	การตีความ
1. ความสะดวกในการใช้ถนน เพื่อสัญจรภายในตำบล	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
2. การช่วยเหลือเมื่อได้รับ ความเดือดร้อน ในการ ใช้เส้นทาง	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
3. สภาพการใช้งานของถนน ในเขตตำบล	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	แตกต่าง 2 ระดับ	สอดคล้อง ปานกลาง
4. ไม่มีการตรวจสอบ ดูแล ถนนในเขตตำบล	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซม ถนนที่ชำรุด	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างมาก	ไม่แตกต่าง	สอดคล้อง มาก
6. ไม่มีความพึงพอใจในการ ซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
รวม	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบบทบาทการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจการให้บริการด้านถนน มีดังนี้

1. ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย

2. การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
3. สภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล  
มีความสอดคล้องปานกลางหรือขัดแย้งปานกลาง
4. ไม่มีการตรวจสอบ คูเลนถนนในเขตตำบล  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมถนนที่ชำรุด  
มีความสอดคล้องมากหรือขัดแย้งน้อย
6. ความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ประชาชนคาดหวังและความเป็นจริง  
ที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติในการให้บริการด้านถนน องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน  
ควรจะที่จะให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนลูกรัง และถนนในชอกชอยต่าง ๆ ที่ชำรุดเสียหายอันเกิดจาก  
ภัยธรรมชาติและภัยจากมนุษย์ เพื่อที่ประชาชนจะได้สัญจรไปมาได้สะดวกมากขึ้น แต่เนื่องด้วย  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนเป็นพื้นที่ที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ แต่งบประมาณในการพัฒนาด้าน  
ถนนมีน้อย จึงทำให้การพัฒนาด้านถนนไม่ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ และมีการจัดสรรงบประมาณ  
เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับพื้นที่ที่มีความจำเป็นก่อน ดังนั้นจึงควรเพิ่มงบประมาณด้าน  
ถนนให้มากขึ้น และมีการตรวจสอบมาตรฐานการดำเนินงาน

**ตาราง 22** สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลปฏิบัติ ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง

บทบาทการให้บริการ	ความคาดหวัง ของประชน	ความเป็นจริง ที่ปฏิบัติ	ผลการ เปรียบเทียบ	การตีความ
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมี ความสว่างเพียงพอ	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมี ความเหมาะสม	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
3. ประชาชนได้รับประโยชน์ ในด้านการสัญจรไปมา และความปลอดภัย	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก

ตาราง 22 (ต่อ)

บทบาทการให้บริการ สาธารณะด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	ความคาดหวัง ของประชาชน	ความเป็นจริง ที่ปฏิบัติ	ผลการ เปรียบเทียบ	การตีความ
4. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความ ชำรุดเสียหาย	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซม ไฟฟ้าที่ชำรุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
6. ไม่มีความพึงพอใจในการ ซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
รวม	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบบทบาทการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีดังนี้

1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
3. ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไปมาและความปลอดภัย มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
4. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหาย มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
5. ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
6. ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่ มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ประชาชนคาดหวังและความเป็นจริงที่องค์กรบริหารส่วนตำบลปฏิบัติในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง องค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ควรจะแก้ไขปัญหการให้บริการไฟฟ้าแสงสว่างให้เป็นไปตามความคาดหวัง

ของประชาชน แต่เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการจัดสรรงบประมาณในแต่ละด้าน โดยพิจารณาดำเนินการในด้านที่มีความจำเป็นก่อน บางครั้งจึงเกิดความล่าช้า และการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างต้องเลือกจุดที่มีความเสี่ยงมากที่สุดก่อน ส่วนงบประมาณในการซ่อมแซมปรับปรุงเมื่อ เกิดความเสียหาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณที่จำกัดจึงจำเป็นต้องขอรับงบประมาณ สนับสนุนจากอำเภอซึ่งมีความล่าช้า

ตาราง 23 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลปฏิบัติ ด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค

บทบาทการให้บริการ สาธารณะด้านน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค	ความคาดหวัง ของประชาชน	ความเป็นจริง ที่ปฏิบัติ	ผลการ เปรียบเทียบ	การตีความ
1. แหล่งเก็บน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคมีความเพียงพอ	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
2. การบริการจ่ายน้ำเพื่อการ อุปโภคบริโภคมีความ เหมาะสม	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
3. การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็ว	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	แตกต่าง 2 ระดับ	สอดคล้อง ปานกลาง
4. การช่วยเหลือเมื่อได้รับ ความเดือดร้อนในการใช้ แหล่งน้ำ	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
5. ปริมาณน้ำใช้เพื่ออุปโภค บริโภคไม่เพียงพอกับความ ต้องการ	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลทาง ระบายน้ำให้สามารถใช้งาน ได้ดีอยู่เสมอ	ปานกลาง	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก

ตาราง 23 (ต่อ)

บทบาทการให้บริการ สาธารณะด้านน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค	ความคาดหวัง ของประชาชน	ความเป็นจริง ที่ปฏิบัติ	ผลการ เปรียบเทียบ	การตีความ
7. ไม่มีการให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้น้ำ	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
รวม	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบบทบาทการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน  
ทางเศรษฐกิจ การให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภค มีดังนี้

1. แหล่งเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคมีความเพียงพอ  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
2. การบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความเหมาะสม  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
3. การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็ว  
มีความสอดคล้องปานกลางหรือขัดแย้งปานกลาง
4. การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้แหล่งน้ำ  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
5. ปริมาณน้ำใช้เพื่ออุปโภคบริโภคไม่เพียงพอกับความต้องการ  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
7. ไม่มีการให้ข้อมูลที่  
มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ประชาชนคาดหวังและ  
ความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนควรจะแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคให้  
เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน โดยให้มีการตรวจสอบดูแล ซ่อมแซมปรับปรุง ให้มีความ

รวดเร็ว มีการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อให้มีความเพียงพอต่อการใช้งาน แต่ในความเป็นจริงในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีข้อจำกัดของงบประมาณและในการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อให้เพียงพอที่องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีงบประมาณไม่เพียงพอในการที่จะจัดสร้างแหล่งน้ำให้ได้เพียงพอทุกจุด การจัดหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมก็เป็นไปได้ยากซึ่งต้องเป็นไปเปรียบเทียบว่าด้วยกฎหมายการเวนคืนที่ดิน แต่องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยการจัดหาแหล่งน้ำชั่วคราวและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อถึงความจำเป็น

**ตาราง 24** สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ ด้านการสื่อสาร

บทบาทการให้บริการ สาธารณะด้านการสื่อสาร	ความคาดหวัง ของประชาชน	ความเป็นจริง ที่ปฏิบัติ	ผลการ เปรียบเทียบ	การตีความ
1. พัฒนากลไกระบบการ สื่อสารหลายช่องทาง เน้น การเข้าถึงข้อมูลของผู้คน ทุกกลุ่มวัย	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
2. ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ สร้างการมีส่วนร่วมให้ เกิดขึ้นในชุมชน	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
3. การสร้าง “นักสื่อสาร” (พนักงาน อบต. นักเรียน เยาวชน คนในชุมชน)	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	แตกต่าง 2 ระดับ	สอดคล้อง ปานกลาง
4. ไม่ได้รับข้อมูลอย่างรอบ ด้านจากวิธีการสื่อสาร	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
5. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ชัดเจน ตามวัตถุประสงค์	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลสื่อ เพื่อการสื่อสาร	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก
รวม	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	แตกต่าง 1 ระดับ	สอดคล้อง ค่อนข้างมาก

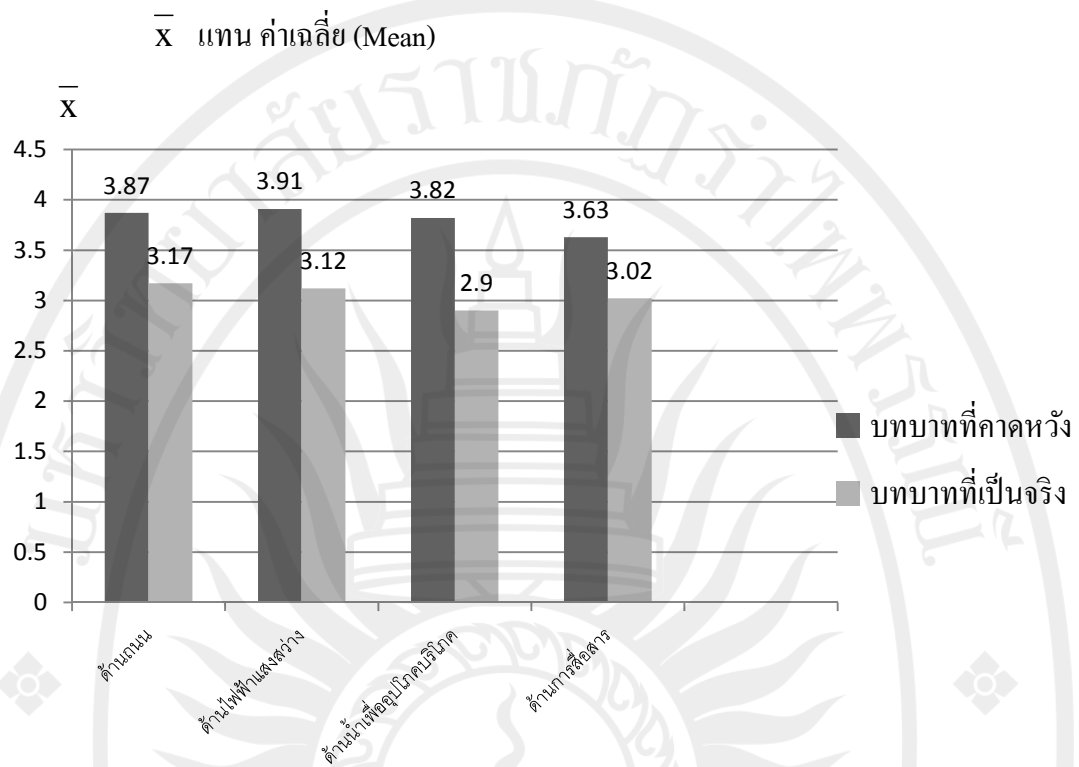
จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบบทบาทการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ การให้บริการด้านการสื่อสาร มีดังนี้

1. พัฒนากลไกระบบการสื่อสารหลายช่องทางเน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้คนทุกกลุ่มวัย มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
2. ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในชุมชน มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
3. การสร้าง “นักสื่อสาร” (พนักงาน อบต. นักเรียน เยาวชน คนในชุมชน) มีความสอดคล้องปานกลางหรือขัดแย้งปานกลาง
4. ไม่ได้รับข้อมูลอย่างรอบด้านจากวิธีการสื่อสาร มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
5. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ชัดเจน ตามวัตถุประสงค์ มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย
6. ไม่มีการตรวจสอบดูแลสื่อเพื่อการสื่อสาร มีความสอดคล้องค่อนข้างมากหรือขัดแย้งค่อนข้างน้อย

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ประชาชนคาดหวังและความเป็นจริงที่องค์กรบริหารส่วนตำบลปฏิบัติในการให้บริการด้านการสื่อสาร องค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนควรจะแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านสื่อ โดยการจัดให้มีวิทยากรมาให้ข้อมูล รวมถึงจัดอบรมประชาชนให้เป็นวิทยากรเพื่อกระจายความรู้และข่าวสารให้กับประชาชนด้วยกัน ข่าวสารที่ประชาชนจะได้รับควรเป็นข้อมูลที่มีความเป็นจริงและรวดเร็ว แต่ในความเป็นประชาชนในพื้นที่มีการให้ความร่วมมือน้อย เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นของตนเอง และให้เวลาส่วนใหญ่กับกิจการและครอบครัว การจะสร้างผู้สื่อสารจึงเป็นไปได้ยากและการที่มีผู้สื่อสารน้อย มีผลต่อการรับข่าวสารของประชาชน เช่น องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำโครงการสอนภาษาถิ่นพวน มีการกำหนดโควตาผู้เข้าร่วมโครงการ 40 คน แต่มีประชาชนที่เข้าร่วมโครงการเพียง 10 คน ซึ่งประชาชนต่างบอกว่าไม่รู้ว่างค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนได้มีการจัดทำโครงการดังกล่าว เหตุการณ์ดังกล่าวบอกให้รู้ว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลควรมีการสร้างบุคคลเพื่อเป็นผู้รับส่งข้อมูลข่าวสารของประชาชน ดังในแผนภูมิแสดงค่าเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี





ภาพประกอบ 4 แผนภูมิแสดงค่าเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง  
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน. 2555.

จากแผนภูมิจะเห็นว่าบทบาทที่คาดหวังของประชาชนมีความขัดแย้งกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในด้านถนนบทบาทที่หวังเท่ากับ 3.87 บทบาทที่เป็นจริงมีค่าเท่ากับ 3.17 ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง บทบาทที่คาดหวัง มีค่าเท่ากับ 3.91 บทบาทที่เป็นจริงมีค่าเท่ากับ 3.12 ด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค บทบาทที่คาดหวังมีค่าเท่ากับ 3.82 บทบาทที่เป็นจริงมีค่าเท่ากับ 2.90 และด้านการสื่อสาร บทบาทที่คาดหวัง มีค่าเท่ากับ 3.63 บทบาทที่เป็นจริงมีค่าเท่ากับ 3.02 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนควรจัดให้มีการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับบทบาทที่คาดหวังของประชาชน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ จะแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวัง บทบาทที่เป็นจริง และบทบาทในอุดมคติ ในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

#### สรุปผลการวิจัย

##### ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

สามารถสรุปได้ว่า

1. บทบาทที่คาดหวัง ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) ส่วนในรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับคาดหวังมาก ซึ่งสามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ลำดับที่หนึ่งด้านการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) ลำดับต่อมาเป็นด้านการให้บริการด้านถนน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ด้านการให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ( $\bar{X} = 3.84$ ) และการให้บริการด้านการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ อยู่ในระดับคาดหวังมากเช่นกัน
2. บทบาทที่เป็นจริง ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สามารถสรุปได้ว่า บทบาทที่เป็นจริงในความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสาธารณะด้าน

โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสาธารณะในภาพรวม อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.05$ ) ส่วนในรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับจริงปานกลางเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ มากที่สุดการให้บริการด้านถนน อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.17$ ) รองลงมาเป็นการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ ) การให้บริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 3.02$ ) และลำดับสุดท้ายการให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับความเป็นจริงปานกลาง ( $\bar{x} = 2.90$ ) ตามลำดับ

3. บทบาทในอุดมคติ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ได้ให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลรวมถึงมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อเปรียบเทียบกับบทบาทตามวัตถุประสงค์ ได้ผลการศึกษาดังนี้

- 3.1 บทบาทที่คาดหวังขัดแย้งกับบทบาทที่เป็นจริง
- 3.2 บทบาทที่คาดหวังสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ
- 3.3 บทบาทที่เป็นจริงสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ

#### ข้อค้นพบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ด้านถนน องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนควรดำเนินการปรับปรุงถนนให้พร้อมใช้งาน เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจึงมีความจำเป็นต้องใช้ถนนเพื่อการขนส่งผลผลิตเพื่อออกจำหน่ายและการสัญจรไปมาในชีวิตประจำวัน

ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนควรดำเนินการเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างเมื่อเกิดความชำรุด และควรมีสุนัขการแจ้งเหตุไฟฟ้าแสงสว่างขัดข้องเพื่อที่เวลาไฟฟ้าดับกะทันหัน ประชาชนจะได้มีการประสานงาน ไปยังศูนย์แจ้งเหตุไฟฟ้าแสงสว่างขัดข้องให้ดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ไฟฟ้าจะได้ไม่ขัดข้องเป็นเวลานาน

ด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนควรดำเนินการจัดหาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคให้มีความเพียงพอ เนื่องจากน้ำเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของ

ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนจะต้องจัดหาแหล่งน้ำเพื่อไม่ให้ประชาชนต้องประสบกับปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค เนื่องจากไม่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติอาจทำให้ปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชนในตำบล โดยเฉพาะในฤดูแล้งจะขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรเกือบตลอดทั้งปี

ด้านการสื่อสาร องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ควรดำเนินสร้างเครื่องมือการสื่อสาร เพื่อให้เป็นการแจ้งข่าวสารไปสู่ประชาชน เพื่อให้การแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และควรสร้างเครื่องมือการสื่อสาร เช่น บุคลากร สื่อวิทยุกระจายเสียง แผ่นพับ ให้มีความเพียงพอเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งของประชาชนจากการรับข้อมูลข่าวสาร

### อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการศึกษาบทบาทในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยผู้วิจัยได้สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจะนำมาอภิปรายผลการศึกษา พบว่ามีงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่จำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การบริหารงานภายนอกและภายใน การสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน หรือการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน แต่ยังไม่มียงานวิจัยเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดให้ผู้วิจัยนำผลวิจัยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้มาอภิปรายผลได้ค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การให้บริการด้านถนน พบว่าในความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ลำดับที่ 2 ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อให้มีความพร้อมและสร้างความสะดวกในการใช้ถนนสัญจรภายในชุมชน ตลอดจนพื้นที่ตำบลวังตะเคียนส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เพื่อการเกษตรกรรม ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับให้บริการถนนมาก ต้องการให้มีการตรวจสอบดูแลแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ บทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการด้านถนนอยู่ในลำดับ 1 ซึ่งอยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง พื้นที่ตำบลวังตะเคียนเป็นหมู่บ้านที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่งบประมาณในการพัฒนาด้านถนนที่มีน้อย จึงทำให้การพัฒนาด้านถนนไม่ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ได้น้อย ดังนั้นจึงควรเพิ่มงบประมาณด้านถนนให้มากขึ้น ควรจัดระเบียบทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจรควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในคุระบายน้ำ

อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้และจัดการตรวจตรา แก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

2. การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง พบว่าในความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในลำดับที่ 1 อยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบทุกบริเวณทางแยกการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตลอดระยะทางถนนสายหลัก ถนนสายรองที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ตลอดจนติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยกแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุดให้รวดเร็วขึ้น เสนอให้แจ้งผลการซ่อมแซมผ่านผู้ใหญ่บ้าน และให้ผู้ใหญ่บ้านรายงานออกหอกระจายข่าวอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ในขณะที่บทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในลำดับที่ 2 ซึ่งอยู่ในระดับจริงปานกลาง เนื่องจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีจำกัดอาจต้องใช้เวลาหลายปี โดยต้องไม่เกินโควตาการใช้ไฟฟ้าที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายร้อยละ 10 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อไม่ให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ต้องเสียค่าไฟฟ้า ควรเลือกเส้นทางที่ประชาชนใช้ในการสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจจะไม่ครบทุกเส้นทาง

3. การให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค พบว่าในความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในลำดับที่ 3 ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต้องการความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา รองลงมาเป็นความเพียงพอของน้ำประปา แรงดันน้ำประปา ความใสของน้ำประปา ไม่มีสี ไม่มีกลิ่นและความสะอาดของน้ำประปา การได้รับความช่วยเหลือเมื่อความต้องการใช้ปริมาณน้ำมีมากขึ้นเพราะประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรมปัญหาจึงเกิดขึ้นเมื่อถึงฤดูแล้ง ขณะที่บทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคอยู่ในลำดับที่ 4 อยู่ในระดับจริงปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนมีอำนาจและบทบาทหน้าที่ในการจัดหาแหล่งน้ำและการดูแลและปริมาณน้ำ เพื่อให้มีความเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน มีการดูแลแก้ไขเพื่อจัดแหล่งน้ำ เพื่อให้มีใช้ตลอดปี

4. การให้บริการด้านการสื่อสาร พบว่าในความคิดเห็นของผู้รับบริการ จะอยู่ในลำดับที่ 4 ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก ซึ่งประชาชนต้องการให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทันเวลา ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องชัดเจนตามวัตถุประสงค์ และมีการตรวจสอบเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้สื่อถึงประชาชนอย่างแท้จริง ในขณะที่บทบาทเป็นจริงในการให้บริการด้านการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนอยู่ลำดับที่ 3 อยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ซึ่งจะมีแนวทางและวิธีการที่จะทำให้ประชาชนได้ข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้มีความรวดเร็ว

ถูกต้องชัดเจน และทันเวลา มีการสร้างเยาวชน หรือกลุ่มคนในตำบลขึ้นมาเพื่อรับข่าวสารและแจ้งข้อมูลข่าวสารด้วย เพื่อการกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

บทบาทที่คาดหวังมากกว่าบทบาทที่เป็นจริงและสอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้ เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนเป็นพื้นที่ที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ แต่งบประมาณในการพัฒนามีอย่างจำกัด จึงทำให้การพัฒนาไม่ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ได้น้อย มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนให้กับพื้นที่ที่มีความจำเป็นก่อน จึงควรเพิ่มงบประมาณให้มากขึ้น และมีการตรวจสอบมาตรฐานการดำเนินงาน เพิ่มบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้บทบาทที่คาดหวังสอดคล้องกับบทบาทที่เป็นจริง

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยในเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1. ด้านถนนถนนควรมีการปรับปรุงคุณภาพของการออกแบบ การควบคุมงานก่อสร้าง การเพิ่มงบประมาณในการก่อสร้าง และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม
2. ด้านไฟฟ้าสาธารณะควรติดตั้ง โคมไฟที่ได้มาตรฐานมีแสงสว่างเพียงพอ และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม
3. ด้านน้ำประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด สนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างทดแทนระบบประปาให้มีคุณภาพในการผลิตและมีมาตรฐานเพื่อความปลอดภัยในการอุปโภค บริโภค ความรวดเร็วในการซ่อมแซม
4. ด้านการสื่อสารในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควรรวดเร็ว เข้าใจง่าย และเข้าถึงประชาชน

##### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง บทบาทในการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในครั้งผู้วิจัยได้เลือกกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เนื่องจากยังไม่มีผู้ใดศึกษาและทำการค้นคว้าวิจัยมาก่อน โดยผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลที่สนับสนุนการขับเคลื่อนการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในประเด็นอื่น ๆ และเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้นำไปใช้

ประโยชน์ในการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไปสู่การปฏิบัติให้เป็นการศึกษาเฉพาะของบทบาทในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เพียงอำเภอเดียว จึงควรที่จะให้สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบอื่น ๆ เพิ่มเติมที่สำคัญและจำเป็นต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างแท้จริง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



## บรรณานุกรม

- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต  
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (การเมืองและ  
การปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง  
พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.  
วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมโยธา). นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- \_\_\_\_\_. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7.  
กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- งามพิศ สัตย์สงวน. (2552). หลักมานุษยวิทยา. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์.
- จิรพรรณ กาญจนะจิตรา. (2545). การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูดา จิตพิทักษ์. (2548). พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชุมพร แสงมณี. (2550). บทบาทสตรีในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษา  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.
- จิตยา สุวรรณะชญ. (2545). ประชาสังคมตำบล. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ดี.เค.ปริ้นติ้งเวิลด์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2551). หลักการพื้นฐานกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- เบญจา นิลบุตร. (2540). ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของ  
ผู้บังคับบัญชาศึกษากรณีศึกษาของกองบัญชาการศึกษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม.  
(วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- \_\_\_\_\_. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พจน์ วรกวิน. (2552). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2549). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- ไพโรวรรณ จันทรสุนทร. (2550). **ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาล  
บรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (พยาบาลศาสตร์). เชียงใหม่ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มะมูซอ แมเราะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สมยศ สีจะแปง เป็นผู้สัมภาษณ์, (8 สิงหาคม 2557).  
ที่หมู่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2551). **การบริหารงานภาครัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งทิวา แสงหิรัญ. (2551). **การยอมรับบทบาทสตรีทางการเมือง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วศินภัทร์ วรรณคำ. (2545). **ระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะ  
ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดินทอง อำเภอวังทอง จังหวัด  
พิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์. (2549). **การบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- วิจิต ทิพย์แห่ม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สมยศ สีจะแปง เป็นผู้สัมภาษณ์, (8 สิงหาคม 2557).  
ที่หมู่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.
- วิภาดา วัฒนามกุล. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับการดูแล  
ผู้สูงอายุในครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแลในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น**.  
วิทยานิพนธ์ พย.ม. (พยาบาลศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สกวเดือน ปธนสมิทธิ. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงาน  
ธนาคาร**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2547). **จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศึกษาพร.
- สมโภช แก้วหนูนวล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจ  
ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน  
จังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สามารถ กาญจนสุนทร. (2552). รูปแบบการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร อำเภอเมืองยโสธร. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ปัตตานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สามารถ ยิ่งกำแพง. (2553). แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหิ้งห้องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมโยธา). นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุจิตรา สว่างเนตร. (2549). บทบาททางการปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิพงษ์ ไชยวงศ์สาย. (2551). ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอกกลาง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรางค์ จันทร์เอม. (2548). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- หภาพ ชูเพ็ญ. (2551). องค์การสมัยใหม่. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน. (2555). แผนพัฒนา 3 ปี พ.ศ. 2556-2558. ตราด : สำนักงานฯ.
- อริยา คูหา. (2548). แรงจูงใจและอารมณ์. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2552). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนนโตร์.
- อุไรวรรณ เกิดผล. (2549). ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีอนามัยต่อระบบการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสานในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์ทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เอกภพ อภัยรัตน์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่. ภาคนิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมโยธา). นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Brian C. Smith. (1985). **Decentralization**. London : George Allen & Unwin.
- Clark, John. J. (1957). **Outline of Local Government of The United Kingdom-London**. London : Sir Issac Pitman and Son.
- Cohen & Uphoff. (1980). **Effective Behavior in Organizations**. New York : Richard.

- Holloway, William V. (1951). **State and Local Government in The United States**. New York : McGraw-Hill.
- Livingston. (1992). **Encyclopedia of Graphic Design and Designers**. London : Thames and Hudson.
- Mongtagu, Harris. G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : William Brendon and Son.
- Robson, William A. (1953). **Local Government, Encyclopaedia of Social Science Vo.X**. New York : Macmilan.
- Wit, D. (1967). **A comparative Survey of Local Govt**. Bangkok : Kurusapha Press.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd. New York : Harper and Row.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. ดร.ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ | อาจารย์ประจำผู้ทรงคุณวุฒิ<br>มหาวิทยาลัยบูรพา                   |
| 2. ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว    | อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยบูรพา       |
| 3. นายมะมูซอ แม่เราะ        | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน<br>อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี





ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๓๕๕

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง  
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร.ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงการวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนายสมยศ สีจะเปง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาร่างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ เผือกนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E - Mail : socialRBRU@hotmail.com



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๒๘๕

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง  
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงการวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนายสมยศ สีจะแปง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาร่างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ เผือกนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E - Mail : socialRBRU@hotmail.com



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๒๘๖

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง  
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายมะมูซอ แม่เราะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงการวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนายสมยศ สีจะแปง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาร่างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ เผือกนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E - Mail : socialRBRU@hotmail.com



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ ๒๘๓

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง  
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกองคํการบริหารส่วนตําบลวังตะเคียน

ลิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วยนายสมยศ ลีจะเปง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคินพนธ์เรื่อง “บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตําบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” ในการนี้ขอนําแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน ๓๐ ฉบับ กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตําบลวังตะเคียน จังหวัดตราด เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษาส่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ เพื่อกนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E - Mail : socialRBRU@hotmail.com

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๒๘๘

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง  
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วยนายสมยศ สีจ๊ะแปง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคินพนธ์เรื่อง “บทบาทในการให้บริการ  
สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง  
จังหวัดตราด” จำนวน ๓๕๘ ฉบับ ซึ่งผู้ทำวิจัยได้เลือกหน่วยงานของท่านเป็นกลุ่มตัวอย่าง และ  
จำเป็นต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรในเขตพื้นที่ของท่าน คณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขออนุญาตให้นายสมยศ สีจ๊ะแปง  
เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรมการ เพื่อนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E - Mail : socialRBRU@hotmail.com



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## แบบสอบถาม

บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

\*\*\*\*\*

แบบสอบถามชุดนี้ทางนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง  
ท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ให้ท่านตอบตามความ  
เป็นจริง โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเท่านั้นและข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้  
ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  ตามสภาพที่เป็นจริง

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา  1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  4. ปวส./อนุปริญญา  
 2. ประถมศึกษา  5. ปริญญาตรี  
 3. มัธยมศึกษา/ปวช.  6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  1. นักเรียน / นักศึกษา  5. รับราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 2. เกษตรกรรม  6. พนักงานเอกชน  
 3. ค้าขาย  7. ธุรกิจส่วนตัว  
 4. รับจ้างทั่วไป  8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท/เดือน
6. สถานภาพ  
 โสด  สมรส  
 หย่าร้าง  แยกกันอยู่  
 อื่น ๆ.....
7. ท่านเคยติดต่อหรือขอรับบริการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน  
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด หรือไม่  
 เคย  ไม่เคย

ตอนที่ 2 บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงที่ตรงกับ  
ความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ประเด็นบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น									
		บทบาทที่คาดหวัง					บทบาทที่เป็นจริง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	การให้บริการด้านถนน										
	ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล										
	2	การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง									
	3	สภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล									
	4	ไม่มีการตรวจสอบ ดูแลถนนในเขตตำบล									
	5	ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมถนนที่ชำรุด									
6	ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่										
1	การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง										
	ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ										
	2	การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม									
	3	ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไปมาและความปลอดภัย									
	4	ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหาย									
	5	ไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด									
6	ไม่มีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่										



ลำดับ	ประเด็นบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น									
		บทบาทที่คาดหวัง					บทบาทที่เป็นจริง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	การให้บริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค แหล่งเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคมีความเพียงพอ										
2	การบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความ เหมาะสม										
3	การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็ว										
4	การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้ แหล่งน้ำ										
5	ปริมาณน้ำใช้เพื่ออุปโภคบริโภคไม่เพียงพอกับ ความต้องการ										
6	ไม่มีการตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถ ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ										
7	ไม่มีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้น้ำ										
1	การให้บริการด้านการสื่อสาร พัฒนากลไกระบบการสื่อสารหลายช่องทาง เน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้คนทุกกลุ่มวัย										
2	ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างการมีส่วนร่วม ให้เกิดขึ้นในชุมชน										
3	การสร้าง “นักสื่อสาร” (พนักงาน อบต. นักเรียน เยาวชน คนในชุมชน)										
4	ไม่ได้รับข้อมูลอย่างรอบด้านจากวิธีการสื่อสาร										
5	ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ชัดเจน ตามวัตถุประสงค์										
6	ไม่มีการตรวจสอบดูแลสื่อเพื่อการสื่อสาร										

### ตอนที่ 3 ความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง นอกเหนือไปจากแบบสอบถาม

ข้างต้น

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

#### 3.1 ความต้องการ

.....

.....

.....

.....

#### 3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความเห็นของท่าน



ภาคผนวก ง  
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทบาทในอุดมคติตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก  
(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ  
(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ  
(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น  
(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นายสมยศ สีจ๊ะเป้ง
วัน เดือน ปีเกิด	22 มกราคม 2529
สถานที่เกิด	375 หมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	375/2 หมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าของธุรกิจส่วนตัว
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	375/2 หมู่ที่ 1 ตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเขาสมิงวิทยาคมฯ จังหวัดตราด
พ.ศ. 2547	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเทคนิคตราด จังหวัดตราด
พ.ศ. 2550	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยเทคนิคตราด จังหวัดตราด
พ.ศ. 2553	วิศวกรรมศาสตร์ วศบ. (วิศวกรรมเครื่องกล) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (วิทยาเขตพระนครเหนือ) กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2558	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี