

รายงานการวิจัย

การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง

อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

Good Governance Using in Public Services of Nong Luang Subdistrict

Municipality, Selaphum District, Roi Et Province

นที ดีพลงาม¹

รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง 2) เพื่อศึกษามาตรฐานในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองหลวง สามารถบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผสมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยในเทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวน 400 คน และสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนในเทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวน 19 คน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะบางครั้ง ส่วนผู้นำชุมชนมีความเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการนำหลัก

ธรรมาภิบาลมาใช้ในระดับค่อนข้างน้อย

2. ประชาชนมีความเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง ในภาพรวมทุกด้านเป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในระดับพอใช้ โดยผู้นำชุมชนเห็นว่าการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวงได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

3. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขเทศบาลตำบลหนองหลวง ควรทำการปรับปรุงแก้ไขการบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น ประชาชนและผู้นำชุมชนมีข้อเสนอแนะให้เร่งปรับปรุงแก้ไขปัญหาขยะ การจัดการไฟฟ้าแสงสว่าง การปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการบริโภคและการเกษตร การส่งเสริมด้านการกีฬา การจัดทำห้องบริการคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตชุมชน และควรมีการแลกเปลี่ยนและรับฟังปัญหาของชาวบ้าน ปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ตอบสนองการให้บริการประชาชน และควรมีการกระจายบริการสาธารณะให้ทั่วถึง

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² (รองศาสตราจารย์ ดร.), อาจารย์ที่ปรึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล, การบริการ
สาธารณะ, เทศบาลตำบลหนองหลวง, จังหวัด
ร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study good governance using in public services of Nong Luang Subdistrict Municipality, Selaphum District, Roi Et Province, 2) to study standard of public services of Nong Luang Subdistrict Municipality and 3) to find out the guidelines of public service improvement for Nong Luang Subdistrict Municipality in order to correspond to people's needs. The qualitative research and quantitative research were used in this study. The questionnaire was used as the tool. The sample was 400 people living in Nong Luang Subdistrict Municipality area and 19 community leaders in Nong Luang Subdistrict Municipality were interviewed.

The results of the study revealed as follows:-

1. The people had opinion on good governance using in public services of Nong Luang Subdistrict Municipality, as a whole and in aspects at the low level.

2. The people had opinion on good governance using in public services of Nong Luang Subdistrict Municipality, as a whole in accordance with the standard of public service at the fair level. The community leaders had opinion on the public services of Nong Luang Subdistrict Municipality on the benefits of the people.

3. The guidelines in public service improvement of Nong Luang Subdistrict Municipality should be more relevant to the

people's needs. The people and the community leaders suggested on acceleration of waste management, lighting management, water resources for human consumption and agriculture, promotion of sports, provision of computer or internet community, exchange and listening to problems of the villagers, work improvement on giving services to people, and the public services should be extensively rendered.

Keywords : Good Governance, Public Services, Nong Luang Subdistrict Municipality, Roi Et Province

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งจัดตั้งขึ้นโดยอาศัย พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะน้อยที่สุดในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบอื่นทั้งหมด ซึ่งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มาตรา 67 ได้กำหนดหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วน ตำบลต้องทำในการให้บริการสาธารณะ เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

เป็นต้นและในมาตรา 68 ได้ให้อำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะได้ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556 : ออนไลน์)

จากอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย ที่กล่าวมานั้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถจัดทำบริการสาธารณะในด้านต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีระบบการบริหารจัดการที่มีความสุจริตโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงาน ซึ่งนั่นก็คือการมี “ธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารและดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่ง การ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐได้มีการบัญญัติไว้ใน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดแนวทางให้องค์กรภาครัฐ ทุกหน่วยงาน (รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล) มีการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของ รัฐ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักคุณธรรม (Virtues) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และ หลัก ความ คู้ ม ค้า (Effectiveness) ซึ่งจากหลักการธรรมาภิบาลดังกล่าว กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น จึงได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดในหลักเกณฑ์การ

ประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งเป็นการจูงใจให้องค์การบริหารส่วนตำบลนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่นไปใช้โดยมีการให้รางวัลแก่องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีในแต่ละปี และหากองค์การบริหารส่วนตำบลใดได้รับคะแนนประเมินผ่านเกณฑ์ก็ สามารถนำไปใช้เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษหรือที่เรียกว่าโบนัสประจำปี ได้ ซึ่งแนวการดำเนินงานนี้ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดแรงกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการ เช่น การกำหนดระยะเวลาการให้บริการประชาชน การลดขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง การเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เป็นต้น

จังหวัดร้อยเอ็ดมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดจำนวน 203 แห่ง แบ่งเป็น องค์การ บริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 72 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 129 แห่ง (จังหวัดร้อยเอ็ด, 2558 : ออนไลน์) โดยเทศบาลตำบลหนองหลวงตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเสลภูมิ ห่างจากตัวอำเภอเสลภูมิประมาณ 14 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 46 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 23 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 14,375 ไร่ จำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,040 คน

ความหนาแน่นเฉลี่ย 132 คน ต่อ ตาราง กิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วย 1) บ้านบะหลวง 2) บ้านหนองแคน 3) บ้านดอนสีสุด 4) บ้านหนองลำราญ 5) บ้านหนองเรือ 6) บ้านหนองงู 7) บ้านหนองยาง 8) บ้านหนองท่มซุม และ 9) บ้านทุ่งสนาม (เทศบาลตำบลหนองหลวง, 2558) โดยที่ผ่านมามเทศบาลตำบลหนองหลวงได้จัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจจึงกำหนดแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะไว้ในแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557) ของเทศบาลตำบล โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานในแผนประจำปีงบประมาณ (ข้อบัญญัติ) ไว้ 5 ด้าน คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) ด้านจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย (4) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (5) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (เทศบาลตำบลหนองหลวง, 2558)

จากผลประเมินการปฏิบัติราชการด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำกว่าการดำเนินการกิจด้านอื่นๆ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาหาคำตอบว่าเทศบาลตำบลหนองหลวงมีการนำหลักธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือไม่ อย่างไร การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลหนองหลวงเป็นไปตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ

ที่ดีหรือไม่ เพียงใด ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง ว่าควรเป็นเช่นใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง
2. เพื่อศึกษามาตรฐานในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เทศบาลตำบลหนองหลวงสามารถจัดทำบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานระดับค่อนข้างน้อย
2. การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงเป็นไปตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะที่ดีในระดับน้อย

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลในการ

จัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง ซึ่งประกอบไปด้วยการจัดทำบริการสาธารณะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนศึกษามาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง และสำรวจหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะที่มีธรรมาภิบาลและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในอนาคต

2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาวิจัยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองหลวง และผู้น่าชุมชนในพื้นที่ มีจำนวน 3,040 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาวิจัยเฉพาะเขตพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองหลวง เท่านั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดประชากรเป้าหมายเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยในเขตเทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวนทั้งหมด คือ 3,040 คน กลุ่มที่ 2 ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประธานกลุ่มแม่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองหลวง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรเป้าหมายกลุ่มที่ 1 ในการศึกษา

วิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนแต่ละหมู่บ้านที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลหนองหลวง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 3,040 คน คือ 353.49 คน กล่าวคือ การวิจัยครั้งนี้จะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 354 คน ทั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยมีค่าความคลาดเคลื่อนน้อยโดยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาเป็นจำนวน 400 คน

ประชากรกลุ่มที่ 2 ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้ กำนันตำบลหนองหลวง จำนวน 1 คน ผู้ใหญ่บ้านในเทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวน 9 คน ประธานกลุ่มแม่บ้านในเทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวน 9 คน รวมประชากร กลุ่มที่ 2 จำนวน 19 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับใช้เก็บข้อมูลประชากรกลุ่มที่ 1

แบบสอบถามที่มีลักษณะแบบปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการได้รับคำปรึกษาและข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา และแบ่งประเด็นการสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาการอาศัยในพื้นที่ ระดับการศึกษา ความสนใจในการบริหารและการบริการสาธารณะของท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง โดยใช้คำถามมาตรวัดแบบ Likert Method โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มีการปฏิบัติประจำ / สม่ำเสมอ/มาก ปฏิบัติค่อนข้างสม่ำเสมอ/ค่อนข้างมาก ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัติค่อนข้างน้อย/ไม่ค่อยปฏิบัติ ปฏิบัติน้อยมาก/ไม่มีการปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง ที่ได้จัดทำตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะที่ดี โดยใช้คำถามมาตรวัดแบบ Likert Method โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มาก ค่อนข้างมาก พอสมควร ค่อนข้างน้อย ไม่เห็นด้วยการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ธรรมาภิบาลและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นมาตรวัดแบบ Summated Rating หรือ Likert Method แบ่งเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง และความคิดเห็นของประชาชนต่อ

บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง ที่ได้จัดทำตามมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้ระดับมาตราในการประเมินค่าให้คะแนน (Likert) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ แล้วกำหนดช่วงคะแนนโดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยช่วงคะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยให้ประชาชนได้แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหลวง

2. แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลประชากรกลุ่มที่ 2

การเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประธานกลุ่มแม่บ้าน ในเทศบาลตำบลหนองหลวง ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง เพื่อเป็นกรอบในการสนทนากลุ่ม (รายละเอียดภาคผนวก) โดยประกอบด้วยหัวข้อที่สำคัญ ดังนี้

1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง

3) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความแม่นยำ หรือความตรง (Validity) ของเครื่องมือ โดยสร้างเครื่องมือ

ฉบับร่าง แล้วได้นำไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัดระดับธรรมาภิบาลและมาตรฐานบริการสาธารณะโดยนามแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษา) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง

2. การตรวจสอบความเชื่อถือหรือความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณสมบัติที่สามารถวัดสิ่งเดียวกันได้หลาย ๆ ครั้ง แล้วได้ค่าคำตอบที่ใกล้เคียงกัน งานวิจัยนี้ได้ นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วไปทดลองใช้วัดกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ จำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ใช้หลักการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้วิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาความเที่ยงตรงของคำถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น $\alpha = 0.78$

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิจัยภาคสนาม (Field Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวนทั้งหมด 400 ชุด ตามจำนวนที่กำหนดไว้แต่ละหมู่บ้าน การสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มแบบทราบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ประเภทการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

โดยใช้ วิธีการใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Method) โดยการจับฉลากเลือกเบอร์จากหมายเลข 1 จนครบ 400

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากเอกสารรายงานของ เทศบาลตำบลหนองหลวง การศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และบทความที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจในการบริหารและการบริการสาธารณะ

2) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้แก่ การใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{x} \leq 2.60$ (โดยที่ \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล)

3) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ได้แก่ การใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามมาตรฐานบริการสาธารณะ เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาค่าประมาณแบบช่วงของค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มเดียว (One Sample T Test) โดยใช้สมมติฐานทางสถิติ (H_0) คือ $\bar{x} \leq 2.60$ (โดยที่ \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการสาธารณะ)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองหลวง จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 – 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.00 ในด้านการประกอบอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 66.30 ด้านระดับการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.00 ในด้านระยะเวลาการอาศัยในพื้นที่ที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 89.50

2. การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในบางครั้ง หรือมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลค่อนข้างน้อย เมื่อแยกพิจารณา แต่ละองค์ประกอบ ประชาชนมีความเห็นว่า เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1) หลักคุณธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการ

บริการสาธารณะโดยยึดถือหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงานบางครั้ง หรือมีการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมค่อนข้างน้อย

2) หลักการมีส่วนร่วม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการบริการสาธารณะโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานบางครั้ง มีหรือมีการปฏิบัติตามหลักการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย

3) หลักความคุ้มค่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการบริการสาธารณะโดยใช้หลักความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานบางครั้ง หรือ มีการปฏิบัติตามหลักความคุ้มค่าค่อนข้างน้อย

4) หลักความรับผิดชอบ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการบริการสาธารณะโดยใช้หลักความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานบางครั้ง หรือมีการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบค่อนข้างน้อย

5) หลักนิติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการบริการสาธารณะโดยใช้หลักนิติธรรมในการปฏิบัติงานบางครั้ง หรือมีการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมค่อนข้างน้อย

6) หลักความโปร่งใส ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการบริการสาธารณะโดยใช้หลักความโปร่งใสในการดำเนินงานบางครั้ง หรือมีการปฏิบัติตามหลักความโปร่งใสค่อนข้างน้อย ในส่วน of ความคิดเห็นของผู้นำชุมชน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเทศบาลตำบลหนองหลวง มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขอย่างเหมาะสม แต่

บางกรณีก็มีการใช้บังคับไม่ค่อยเคร่งครัด นอกจากนี้ การดำเนินงานต่าง ๆ ยังมีการใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร มีการดำเนินงานบนหลักความ โปร่งใสและเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายและระเบียบราชการ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะพอสมควร แต่ยังคงคำนึงถึงหลักความคุ้มค่าไม่มากนัก

3. มาตรฐานการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อมาตรฐานการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง ในภาพรวมทุกด้านเป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในระดับพอใช้ เมื่อแยกพิจารณาตามองค์ประกอบของมาตรฐานการบริการสาธารณะแต่ละมาตรฐานของการบริการสาธารณะที่ดีแล้วองค์ประกอบแล้ว พบว่า

1) ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง อยู่บนพื้นฐานของหลักความเสมอภาคในการบริการสาธารณะในระดับพอใช้

2) ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง เป็นไปตามหลักความต่อเนื่องในการบริการสาธารณะในระดับพอใช้

3) การบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง เป็นไปตามหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการบริการสาธารณะระดับ

พอใช้ ในส่วนของผู้นำชุมชนที่ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นเป็น 2 แนวทาง คือ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวมแล้ว แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนน้อยมีความเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงมักคำนึงถึงคะแนนเสียงของฝ่ายการเมืองมากกว่า จึงทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะ อีกทั้งบริการสาธารณะหลายอย่างควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เช่น การส่งเสริมอาชีพ การดูแลรักษาความสะอาด

4. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของ เทศบาลตำบลหนองหลวง ประชาชนได้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้ คือ ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองหลวงเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาขยะ การจัดการไฟฟ้าแสงสว่าง การปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการบริโภคและการเกษตร เนื่องจากปัจจุบันประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก การส่งเสริมด้านการกีฬา การจัดทำห้องบริการคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตชุมชน และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลหนองหลวง ว่า ควรมีการแลกเปลี่ยนและรับฟังปัญหาของชาวบ้านให้มากขึ้น ควรมีการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีการทำงานที่ตอบสนองการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นกว่าเดิมและสร้างความสามัคคีในหมู่เจ้าหน้าที่ และต้องการให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหลวงมีการทำงานอย่างซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อ

หน้าที่ และมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่ามากกว่าเดิม

ผู้นำชุมชนได้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้ คือ ในด้านการบริหารผู้นำชุมชนอยากให้มี เทศบาลตำบลหนองหลวงมีการกระจายบริการสาธารณะให้ทั่วถึงมากกว่าเดิม มีการทำงานที่เข้าถึงประชาชนมากขึ้น มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและรับฟังปัญหาของประชาชนให้มากขึ้นการจริงจังและตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวมของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านความต้องการผู้นำชุมชนเห็นว่าเทศบาลตำบลหนองหลวง ควรแก้ไขปัญหายะ ระบบไฟฟ้าสาธารณะ ระบบจัดการน้ำเพื่อการเกษตรและบริโภคควรสนับสนุนการกีฬาของชุมชนและการให้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนแก่นักเรียนในพื้นที่ หรือประชาชนในพื้นที่

5. สรุปผลการทดสอบในการวิจัยไว้จำนวน 2 ข้อ โดยใช้ค่าสถิติ One Sample T-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐานได้ผลการทดสอบโดยสรุป ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานระดับค่อนข้างน้อย เมื่อใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในระดับค่อนข้างน้อยสมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

สมมติฐานข้อที่ 2 การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงเป็นไปตาม

มาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดีในระดับน้อยเมื่อใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐานแล้ว พบว่าประชาชนไม่ได้มีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวงมีการบริการสาธารณะเป็นไปตามมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดีในระดับน้อย สมมติฐานข้อที่ 2 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง “การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง” นำไปสู่การอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนและผู้นำชุมชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง โดยประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองหลวงมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในระดับบางครั้ง หรือมีการใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดการบริการสาธารณะค่อนข้างน้อย การที่ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนประเมินจากประสบการณ์ที่พบเห็นจากการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการสาธารณะที่ผ่านมาของ เทศบาลตำบลหนองหลวง ว่ายังไม่มีการใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงานอย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง เป็นเพียงแค่การกระทำตามที่ตัวชี้วัดในการประเมินผลการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่กำหนดไว้ และมีการบังคับให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทุกแห่งต้องนำมาใช้ จึงทำให้

องค์กรปกครองท้องถิ่นรวมทั้งเทศบาลตำบลหนองหลวงต้องพยายามนำไปปรับใช้โดยที่ไม่มิจุดมุ่งหมายที่จะต้องให้ได้รับผลของการนำหลักธรรมาภิบาลที่ถูกนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นจริงจากการบริการสาธารณะที่สามารถแก้ไขปัญหาและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างแท้จริง แต่ผลลัพธ์ที่ต้องการคือคะแนนการประเมินผลการดำเนินงานจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นสำคัญ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไปในแนวทางดังกล่าว

สำหรับความคิดเห็นของผู้นำชุมชนในภาพรวมแล้วผู้นำชุมชนส่วนใหญ่เห็นว่าเทศบาลตำบลหนองหลวงมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการทำงานตามหน้าที่ โดยผู้นำชุมชนอีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นส่วนน้อยมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองหลวง โดยใช้หลักธรรมาภิบาล เป็นการดำเนินงานตามหน้าที่เท่านั้น ทั้งนี้ เพราะตามหลักเกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนด คือ การมีหลักนิติธรรมที่ต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการออกกฎหมายหรือข้อบัญญัติต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน ครบคลุมถึงอำนาจหน้าที่ มีการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่างๆ และต้องมุ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายโดยคำนึงถึงความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคม แต่ผลการศึกษากลับพบว่า เทศบาลตำบลหนองหลวงมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้ คือ มีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบหรือข้อบัญญัติให้เหมาะสมทันสมัย การบังคับใช้กฎหมายอย่าง

เสมอภาคเป็นธรรม การชี้แจงให้ความรู้กับประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหรือข้อบัญญัติต่างๆ เพื่อให้คนในชุมชนยอมรับและปฏิบัติตามอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย จึงส่งผลให้ เทศบาลตำบลหนองหลวง ถูกประเมินจากประชาชนว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการใช้หลักนิติธรรมค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ถ้าไม่มีกฎหมายหรือข้อบังคับจากรัฐบาลส่วนกลางมาบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องใช้หลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานก็อาจเป็นไปได้ยากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้เพราะการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในรูปแบบเดิมๆ ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่อยากให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการดำเนินงานในทุกด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่ควร

2. ความคิดเห็นของประชาชนและผู้นำชุมชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองหลวง ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการสาธารณะ โดยประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลหนองหลวง มีการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง ในภาพรวมทุกด้านเป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการจัดทำที่เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งอาจเป็นเพราะกรอบและวิธีการของกฎหมายได้กำหนดให้เทศบาลต้องทำตามมาตรฐานดังกล่าว การบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง

จึงไม่โดดเด่นเกินความคาดหมายของประชาชน เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของ เทศบาลตำบลหนองหลวง จะเห็นได้ว่าผู้นำชุมชนก็มีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณสุขของ เทศบาลตำบลหนองหลวง เป็นไปตามมาตรฐานการบริการสาธารณสุขเนื่องจาก เป็นการดำเนินงานไปตามภาระหน้าที่ของ เทศบาล ที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น และยังมีผู้นำชุมชนอีกส่วนหนึ่ง ได้เสริมว่าการบริการสาธารณสุขของ เทศบาลตำบลหนองหลวง ยังอิงกับฐานคะแนนเสียงของผู้บริหาร เทศบาลตำบลหนองหลวง อีกด้วย อย่างไรก็ตามการบริการสาธารณสุขในประเด็นการแจกเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีคุณสมบัติที่สามารถรับเบี้ยยังชีพอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นบริการที่ดีมาก หรือการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การให้ทุนการศึกษา อาหารกลางวัน กลุ่มประชาชนตัวอย่างเห็นว่าเป็นบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานดี

การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ เนื่องจากการบริการสาธารณสุขดังกล่าวข้างต้น เป็นไปตามเป้าหมายของการบริการสาธารณสุขที่ John D. Millett (1954, อ้างใน สมลาภ พรหมศรี, 2551) ได้เสนอไว้ว่า หลักหรือแนวทางการบริการสาธารณสุขที่จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้ต้องเป็นไปตามหลักการที่สำคัญคือ ต้องเป็นการให้บริการที่สม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกคิดกัน นอกจากนี้ยังต้องให้บริการที่ตรงเวลา เพียงพอต่อเนื่องและมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อมาตรฐานการบริการสาธารณสุขของ เทศบาลตำบลหนองหลวง เป็นรายประเด็นแล้วจะเห็นได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริการสาธารณสุขของ เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการนำหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการบริการสาธารณสุขของ เทศบาลตำบลหนองหลวง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจาก การบริการสาธารณสุขของ เทศบาล นั้นในเบื้องต้นจะเน้นไปที่การสร้างบริการสาธารณสุขใหม่ๆ ที่เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่และบริการสาธารณสุขที่ต้องบริการต่อเนื่องซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริการสาธารณสุขที่เป็นหน้าที่ของเทศบาล ที่ต้องทำประจำ มากกว่าที่จะต้องมาพิจารณาถึงการพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณสุขที่ได้เคยทำขึ้นแล้วเพราะถือว่าบริการสาธารณสุขดังกล่าวได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเบื้องต้นก่อนหน้านั้นแล้ว ทั้งนี้ จากการศึกษาดังกล่าวช่วยอมแสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่ที่มีความสนใจที่จะติดตามบริการสาธารณสุขที่ เทศบาลตำบลหนองหลวง ได้จัดทำให้ประชาชนไปแล้วอีกด้วย ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหลวง จึงต้องเอาใจใส่ ดูแลพัฒนา และปรับปรุง บริการสาธารณสุขในพื้นที่ที่ได้จัดทำไปแล้วมีสภาพที่ใช้ได้เสมอและให้ดีขึ้นต่อไป

3. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้นำชุมชน จะเห็นได้ว่าทั้งประชาชนและผู้นำชุมชนมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เช่น ความต้องการให้ เทศบาลตำบลหนองหลวง แก้ไขปัญหาขยะในพื้นที่

ปัญหาระบบไฟส่องสว่างในพื้นที่ ความต้องการให้สนับสนุนด้านการออกก้างกาย อินเทอร์เน็ตชุมชน รวมทั้ง การเสนอแนะให้เทศบาลมีการปรับปรุงการทำงานของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาล แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง และเป็นสิ่งที่ เทศบาลตำบลหนองหลวง จะต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา ปัญหาและความต้องการดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไข ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้ตรงความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง และเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล หนองหลวงที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 5 ด้าน และหนึ่งในห้ายุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาสังคม ที่มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อีกด้วย

4. การศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล หนองหลวง มีวัตถุประสงค์ศึกษา 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการ บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง เพื่อศึกษามาตรฐานในการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง และเพื่อศึกษาหา แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริการ สาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง ให้ สามารถจัดทำบริการสาธารณะที่สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่ง จากผลการศึกษาทำให้ได้ข้อมูลตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมด กล่าวโดย

สรุป คือ การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการ บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองหลวง และการบริการสาธารณะให้เป็นไปตาม มาตรฐานบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลหนอง หลวง เป็นเพียงการดำเนินการตามภาระหน้าที่ที่ กฎหมายกำหนดและตอบสนองความต้องการ พื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เท่านั้น เทศบาล ตำบลหนองหลวง ยังไม่มีการดำเนินการบริการ สาธารณะที่อยู่ในระดับเกินความคาดหวังหรือ เกินมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น เทศบาล ตำบลหนองหลวง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการ พัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะ ให้ดีขึ้นเกินมาตรฐานหรือความคาดหวังของ ประชาชนในพื้นที่ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการ บริหารจัดการขยะในพื้นที่ การพัฒนาปรับปรุง ระบบ ไฟฟ้าแสงสว่างรวมทั้งระบบ สาธารณูปโภค การส่งเสริมการออกก้างกาย หรือการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในพื้นที่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1. เทศบาลตำบลหนองหลวง ควรมีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประชาชนหรือผู้นำ ชุมชนในพื้นที่ให้มากขึ้น และควรมีการสร้าง ความรู้ ความเข้าใจ อีกทั้งกระตุ้นประชาชนให้ ทราบถึง บทบาท อำนาจหน้าที่ของประชาชนที่ มีต่อ เทศบาลเพื่อให้ประชาชนทราบว่าตนเอง ต้องมีส่วนเกี่ยวข้อง มีบทบาท มีหน้าที่ต่อการทำงาน ของ เทศบาล อย่างไร รวมทั้ง ควรมีการ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลหนองหลวง เข้าใจหลักธรรมาภิบาลใน

การทำงานและนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง อันจะส่งผลให้การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการสาธารณะและการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานของ เทศบาลตำบลหนองหลวง สามารถตอบสนองความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ที่ดีที่สุด

2. จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองหลวง มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า เทศบาลตำบลหนองหลวง มีการบริการสาธารณะโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและการบริการตามมาตรฐานบริการสาธารณะ เป็นไปตามกรอบที่กฎหมายกำหนด การดำเนินงานของ เทศบาลตำบลหนองหลวง เป็นเพียงการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ไม่ได้โดดเด่นเกินความคาดหวังของประชาชน ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหลวง ควรมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานจากเดิมที่เน้นการดำเนินการตามภาระหน้าที่เพียงอย่างเดียว เป็นการทำงานตามภาระหน้าที่ควบคู่ไปกับการทำงานเชิงรุก ซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่ต้องรอความต้องการจากประชาชนในพื้นที่แล้วจึงดำเนินงาน แต่เป็น

การทำงานบริการสาธารณะที่มองอนาคตของพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองหลวง ว่าควรจะทำเนื่งการอย่างไรที่จะสร้างความสุข ความพึงพอใจ ให้กับประชาชนในพื้นที่ก่อนที่ประชาชนจะออกมาเรียกร้องความต้องการนั่นเอง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการสาธารณะหรือการบริการสาธารณะตามมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดีในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการใช้บริการสาธารณะของคนกลุ่มดังกล่าวซึ่งถือว่าเป็นคนกลุ่มน้อยในพื้นที่ อีกทั้งเพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงบริการสาธารณะให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มในพื้นที่

2. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในพื้นที่ว่าแท้จริงแล้วประชาชนต้องการบริการสาธารณะประเภทไหน อย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริการสาธารณะที่ถูกต้องและเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2549.มาตรฐานการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย,
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2558. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.dla.go.th> (15 สิงหาคม 2558).

จังหวัดร้อยเอ็ด. 2558. **สรุปข้อมูลจังหวัดร้อยเอ็ด**. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา :

<http://www.roiet.go.th/2013/> (17 สิงหาคม 2558).

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2535. **ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : B&B Publishing.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนัก

ทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สมลาภ พรหมศรี. 2551. **ผลสำเร็จของการให้บริการพิธีการศุลกากรส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ**

ไร้เอกสารของฝ่ายบริการคลังสินค้าท่าอากาศยานที่ 2 สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรม

ศุลกากร. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2558. **พระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล**

พ.ศ. 2537. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.krisdika.go.th> (18 สิงหาคม 2558).

เทศบาลตำบลหนองหลวง. 2555. **แผนพัฒนาสามปี เทศบาลตำบลหนองหลวง (2556 – 2558)**.

เทศบาลตำบลหนองหลวง. 2558. **ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองหลวง**. [ระบบออนไลน์]

แหล่งที่มา: <http://nongloungh.localgov.in.th/index.php> (15 สิงหาคม 2558).