

## รายงานการวิจัย

การบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัว

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

Public Services of the Municipality: A Case study of Muang Bua

Subdistrict Municipality, Kasetwisai District, Roi Et Province

ธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ<sup>1</sup>

พัฒนศิลป์ สำเร็จรัมย์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตร วิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 385 คน ซึ่ง ได้มาโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการ ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

และทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน การศึกษาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ และด้านงานให้บริการ ตามลำดับ

2. ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัด ร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อ การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมือง บัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดย ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะ, เทศบาล ตำบล

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

<sup>2</sup> (ผู้ช่วยศาสตราจารย์), อาจารย์ที่ปรึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

**ABSTRACT**

The purposes of this study were to study and compare the public services of the Municipality: a case study of Muang Bua Subdistrict Municipality, Kasetwisai District, Roi Et Province, classified by gender and occupation. The sample consisted of 385 people in Muang Bua Subdistrict Municipality, desired through Taro Yamane's method. The rating scale questionnaire was used as the tool. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One way ANOVA), and Scheffe's method.

The results of the study revealed as follows;

1. The people in the area had opinion on the public service of Muang Bua Subdistrict Municipality, as a whole and in aspects at the high level, ranked in order of education and culture, public health and the environment, utilities and infrastructure, and service aspects, respectively.

2. The male and female gender in the area had opinion on the public service of Muang Bua Subdistrict Municipality with no difference.

3. The people with different occupation had opinion on the public service of Muang Bua Subdistrict Municipality, as a whole and in aspects with no difference.

**Keywords :** Public Services, Subdistrict Municipality

**บทนำ**

บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจากในปัจจุบันนี้ ภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด นอกจากนี้บริการสาธารณะ ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชน กล่าวคือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่าง

ปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐนั้น รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2540 : 23)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหาร การจัดการสาธารณะในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ (มาตรา 283) และมีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน องค์กรการบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก องค์กรบริหาร

ส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดี ในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่นๆ ได้ตามสมควร พื้นที่ตำบลเดียวจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระตามที่กฎหมายกำหนด

การบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องจัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ จะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท

ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่

ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการ และปกครองดูแลตัวเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดี และรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลางและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง นั่นคือต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวมหรือเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของประชาชน โดยรัฐต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และเท่าเทียมกัน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญในเรื่องการกระจายอำนาจ จึงได้มีการถ่ายโอนภารกิจในการบริการสาธารณะจากส่วนกลางลงมาสู่หน่วยงานราชการระดับท้องถิ่น โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 และมาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียด และการบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพในการจัดการ ซึ่งเป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

จากความสำคัญในเรื่องการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการบริการสาธารณะ จึงสนใจศึกษาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษา

ด้านเนื้อหา ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการให้บริการ

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 9,683 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

### ด้านตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เพศ และอาชีพ

2) ตัวแปรตาม คือ การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านการให้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม 2559

### วิธีดำเนินการศึกษา

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 9,683 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 101) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384.13 คน การศึกษานี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 384 คน หาสักส่วนโดยคิดค่าร้อยละตามจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน และสุ่มตามสะดวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษานี้ครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert)

### การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) สร้างแบบสอบถาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมาย และสมมติฐานการศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไขภาษา เนื้อหา ความครบถ้วน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาและเพื่อให้ เกิดความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม

4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

5) นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

6) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนหนังสือจากวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเสนอต่อนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาด้วยตนเอง และได้ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3) ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์การตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์สภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

3) เปรียบเทียบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่า t-test และ F-test (One way ANOVA)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC : Index of Item Objective Congruence)

2) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย

(Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ t-test และ F-test (One way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

#### สรุปผลการศึกษา

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน (ร้อยละ 52.60) รองลงมาเป็นเพศชาย 182 คน (ร้อยละ 47.39) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 161 คน (ร้อยละ 41.92) รองลงมาประกอบอาชีพอาชีพอิสระหรืออาชีพส่วนตัว จำนวน 129 คน (ร้อยละ 33.61) และ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 24.47)

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  =3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ( $\bar{x}$  =3.87) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x}$  =3.84) ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ( $\bar{x}$  =3.80) และ ด้านงานให้บริการ

( $\bar{x}$  =3.76) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1) ด้าน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  =3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง ( $\bar{x}$  =3.97) การขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง ( $\bar{x}$  =3.96) การดูแล บำรุงรักษาถนน และทางระบายน้ำ ( $\bar{x}$  =3.95) คุณภาพน้ำประปาไม่มีตะกอน ไม่มีกลิ่น หรือสิ่งเจือปนอื่นๆ ( $\bar{x}$  =3.89) การดูแล บำรุงรักษาสายไฟ ไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง ( $\bar{x}$  =3.88) บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ ( $\bar{x}$  =3.87) มีการดูแล บำรุงรักษาสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย ( $\bar{x}$  =3.86) การทำความสะอาดถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ ( $\bar{x}$  =3.80) จัดให้มีสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย ( $\bar{x}$  =3.79) จัดให้สัญญาณไฟ และเครื่องหมายจราจร ( $\bar{x}$  =3.96) ตามลำดับ

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  =3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การป้องกันและกำจัดน้ำเสีย และมลพิษต่างๆ ( $\bar{x}$  =4.06) การให้บริการแนะนำรักษาดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการและประชาชน ( $\bar{x}$  =3.95) การให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น ไข้เลือดออก

ไข้หวัดนก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น ( $\bar{x}$  =3.91) การเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันโรคต่างๆ ( $\bar{x}$  =3.90) การกำกับ ความคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร ( $\bar{x}$  =3.87) โครงการรณรงค์หรืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ( $\bar{x}$  =3.82) การให้ความรู้เรื่องการป้องกันยาเสพติด ( $\bar{x}$  =3.79) ความเพียงพอของสวนสาธารณะหรือสวนสุขภาพ ( $\bar{x}$  =3.75) การบริการเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยงและสัตว์เร่ร่อน ( $\bar{x}$  =3.71) และการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}$  =3.66) ตามลำดับ

3) ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  =3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น ( $\bar{x}$  =3.97) การส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านหรือวัฒนธรรมชุมชน ( $\bar{x}$  =3.96) การให้ทุนอาหารเสริมหรืออาหารกลางวันแก่โรงเรียนในพื้นที่ ( $\bar{x}$  =3.89) การสนับสนุน หรือ ให้ทุนการศึกษาแก่โรงเรียนในพื้นที่ ( $\bar{x}$  =3.79) การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{x}$  =3.75) การสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ ( $\bar{x}$  =3.74) มีกิจกรรมทางศาสนาในเทศกาล



หรือวันสำคัญทางศาสนา ( $\bar{x} = 3.73$ ) การจัดการบริการสำหรับเด็ก เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{x} = 3.70$ ) การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ( $\bar{x} = 3.69$ ) ตามลำดับ

4) ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{x} = 3.85$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.85$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.81$ ) อาคารสถานที่ที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจน และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 3.78$ ) มีป้ายบอกที่ตั้งของ อบต. อย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 3.77$ ) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และการจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม ( $\bar{x} = 3.76$ ) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.75$ ) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เขียนกระดาษ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.73$ ) และ ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ ( $\bar{x} = 3.63$ ) ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล

ตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่พบว่าการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิติพงศ์ ทิพย์อักษร (2554 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี อินทวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่าประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและจากผลการศึกษาในครั้งนี้ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และดำเนินงานให้บริการ ตามลำดับ โดยผู้ศึกษาจะได้นำประเด็นที่ได้จากการศึกษา มาอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้าน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ มีผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง การขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง การดูแล บำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำ คุณภาพน้ำประปาไม่มีตะกอน ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งเจือปนอื่นๆ การดูแล บำรุงรักษาสายไฟ ไฟฟ้าส่องสว่างในที่สาธารณะและจุดเสี่ยง การบริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีการดูแล บำรุงรักษาสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การทำความสะอาดถนน ทางเดินและที่สาธารณะ จัดให้มีสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย และจัดให้ สัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร สอดคล้องกับการศึกษาของ อติศรา เกิดทอง (2546 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา เรื่องการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ การศึกษาพบว่าเทศบาลได้จัดการบริการ สาธารณะได้อย่างสอดคล้องและเป็นไปตาม ความต้องการของประชาชน โดยมีผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมทั้งในด้านของการบริการ สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี ตามสภาพแวดล้อม ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในการพัฒนา

ท้องถิ่นนั้น ต้องให้ความสำคัญกับความ ต้องการพื้นฐานของประชาชน ซึ่งถือเป็นรากฐานในการพัฒนาชุมชนและสังคมในด้านอื่นๆ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชชวัฒน์ รัตนศักดิ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลความคิดเห็นของ ประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดเชียงราย และได้เสนอเสนอผล การศึกษาว่า ความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจ หน้าที่ในการจัดการโครงสร้างพื้นฐานมาเป็น อันดับแรก ซึ่งเป็นผลมาจากที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นใช้งบประมาณส่วนใหญ่ไปกับ งานของโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น งาน ก่อสร้าง ซ่อมแซมเพื่อให้มีผลต่อการ ดำเนินงานอย่างมีรูปธรรมอันมี นัยยะที่ส่งผล ต่อการเลือกตั้งในการบริหารในครั้งต่อไป

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มี ผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ ดำเนินการมากที่สุดคือ การป้องกันและกำจัด น้ำเสีย และมลพิษต่างๆ การให้บริการแนะนำ รักษา ดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ประชาชน การให้บริการป้องกันและระงับ โรคติดต่อ เช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดนก โรค พิษสุนัขบ้า เป็นต้น การเก็บขยะมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกัน โรค ต่างๆ การกำกับ ควบคุมสุขลักษณะและ อนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โครงการรณรงค์ หรืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การให้ความรู้เรื่อง การป้องกันยาเสพติด ความเพียงพอของ สวนสาธารณะหรือสวนสุขภาพ การบริการ

เกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยงและสัตว์เร่ร่อน และการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับการศึกษาของ จูติพงษ์ ทิพย์อักษร (2554 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไร ภาควิชัย (2552 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุททมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุททมณฑล จังหวัดนครปฐม มีระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงที่สุด

3) ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ดำเนินการมากที่สุดคือ มีกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น การส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านหรือวัฒนธรรมชุมชน การให้ทุนอาหารเสริมหรืออาหารกลางวันแก่โรงเรียนในพื้นที่ การสนับสนุน

หรือให้ทุนการศึกษาแก่โรงเรียนในพื้นที่ การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น การสนับสนุนหรือให้ทุนเพื่อจัดซื้อ จัดหาวัสดุ สื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในพื้นที่ มีกิจกรรมทางศาสนาในเทศกาลหรือวันสำคัญทางศาสนา การจัดบริการสำหรับเด็ก เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชระ เสริฐสมใจ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวมในระดับมาก

4) ด้านการให้บริการ มีผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจน และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีป้ายบอกที่ตั้งของ อบต. อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และการจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ การเตรียมวัสดุ

อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น และความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชร เสริฐสมใจ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลท่าข้าม ด้านงานให้บริการและ บริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรจันทร์ มิตรมุสิก (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจมากต่อการให้บริการ สาธารณะและการทำงานของพนักงานส่วน ตำบล

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศและ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมและ รายด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลด้านเพศและอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใดๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชน แต่อย่างใด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดให้มี สัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจรให้มี ครอบคลุมและทั่วถึงยิ่งขึ้น

2) เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรสนับสนุน และจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การ ประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้ บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ให้ มากยิ่งขึ้น

3) เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรส่งเสริมให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ วัฒนธรรมท้องถิ่น ให้มากยิ่งขึ้น

4) เทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดพื้นที่จอดรถ สำหรับผู้มาติดต่อให้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาแนวทางการบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรศึกษาแนวทางส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานภายนอก ทั้ง ภาครัฐและเอกชนในการบริการสาธารณะ

3) ควรศึกษาความต้องการบริการ สาธารณะของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็น แนวทางดำเนินงานบริการสาธารณะให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.
- \_\_\_\_\_. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พรจันทร์ มิตรมุสิก. (2549). การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้าจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรระ เสริฐสมใจ. (2550). ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2540). นโยบายสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. (2558). ข้อมูลทะเบียนราษฎร. ถ่ายเอกสาร.
- อุไร ภาควิชัย. (2552). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.