การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVICES OF SAM NGAM SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, DON TUM DISTRICT, NAKHON PATHOM PROVINCE

Chomphunoot Thiwattanon

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Master of Public Administration

College of Innovation Management

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVICES OF SAM NGAM SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, DON TUM DISTRICT, NAKHON PATHOM PROVINCE

Chomphunoot Thiwattanon

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Master of Public Administration

College of Innovation Management

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อการศึกษาอิสระ การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
ชื่อผู้วิจัย นางสาวชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์
วิชาเอก นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ฐิติมา โห้ลำยอง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(รพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รศ.ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม)

..... กรรมการ
(รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)

..... กรรมการ
(ผศ.ดร.ฐิติมา โห้ลำยอง)

Independent Study Certificate

College of Innovation Management

Rajamangala University of Technology RattanaKosin

Independent Study Title	Development of Public Services of Sam Ngam Sub - District Municipality, Don Tum District, Nakhon Pathom Province
Researcher	Miss Chomphunoot Thiwattanon
Major	Innovative Public Administration and Management
Advisor	Asst. Prof. Thitima Holumyong, D.P.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Public Administration.

..... Director of College of Innovation Management

(Rapee Moungnont, M.B.A.)

Independent Study Committee

..... Chairperson

(Assoc. Prof. Wacharin Intaprom, Ph.D.)

..... Member

(Assoc. Prof. Pensri Chirinang, Ph.D.)

..... Member

(Asst. Prof. Thitima Holumyong, D.P.A.)

ชื่อการศึกษาอิสระ การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
ชื่อผู้วิจัย นางสาวชมพูนุท ทิวัฒมานนท์
ชื่อปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ฐิติมา โห้ลำยอง
ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) จำแนกภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม (2) ระบุปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม และ (3) สร้างแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการสาธารณะและประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม รวมทั้งสิ้น 18 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม มีการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยแบ่งภารกิจการให้บริการออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ (2) ปัญหาของการบริการสาธารณะมี 4 ประเด็น ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการมีหลายขั้นตอน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขาดหัวใจการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านพื้นที่ไม่เพียงพอ และคุณภาพการให้บริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ (3) แนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ (ก) การสร้างแอพพลิเคชั่นช่วยลดขั้นตอนในการให้บริการ (ข) การปลูกฝังจิตสำนึกด้านบริการให้กับเจ้าหน้าที่ (ค) การเพิ่มงบประมาณสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านพื้นที่ให้เพียงพอ และ (ง) การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงประเภทและขอบเขตของการให้บริการ

คำสำคัญ : การพัฒนา บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลสามง่าม

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

Independent Study Title	Development of Public Services of Sam Ngam Sub-district Municipality, Don Tum District, Nakhon Pathom Province
Researcher	Miss Chomphunoot Thiwattanon
Degree Sought	Master of Public Administration
Advisor	Asst. Prof. Thitima Holumyong, D.P.A.
Academic Year	2019

Abstract

The objectives were to; classify missions in public services of Sam Ngam Sub-district Municipality; identify public service problems at that sub-district municipality; and construct a guideline for improving the public services at that sub-district municipality.

This study was conducted by a qualitative research approach. Data were collected by in-depth interviews and non-participant observations. The data were obtained from 18 operation staff and the general public as clients and analyzed by a thematic analysis.

Findings showed that; the public services of the sub-district municipality had strategies on developing public services to meet the locals' needs by dividing the service missions into four domains, including service provision procedures, service staff allocation, physical facilities, and service quality; the public service problems included too many service steps, staff's lack of service mindset, insufficient service spaces, and failure to meet the clients' expectation; and a suggested guideline for improving public services consisted of four aspects which were; developing an application to reduce the service steps; cultivating a service mindset on the staff; increasing the budget on providing sufficient service spaces; and communicating with the clients for a mutual understanding on categories and scopes of the given services.

Keywords : development, public service, Sam Ngam sub-district municipality

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ รศ.ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม ประธานที่ปรึกษา รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง และ ผศ.ดร.ฐิติมา โห้ลำยอง อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ดร.ลาวัลย์ เซี่ยงเจ๊ง ที่ให้ความช่วยเหลือการแปลบทคัดย่อ เจ้าหน้าที่และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามง่ามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 611 ที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการเรียนด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวที่ห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ ด้าน

ชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์

ตุลาคม 2562

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... (1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... (2)
กิตติกรรมประกาศ..... (3)
สารบัญ..... (4)
สารบัญตาราง..... (6)
สารบัญภาพ..... (7)
บทที่ 1 บทนำ
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา..... 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 4
1.3 คำถามในการวิจัย..... 4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ..... 8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา..... 26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น..... 27
2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลสามง่าม..... 28
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 71
2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย..... 80
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย
3.1 รูปแบบการวิจัย..... 81
3.2 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย..... 81
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 82
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 83
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 84
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย
4.1 ภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม..... 85
4.2 ระบุปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม..... 87
4.3 สร้างแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม..... 92

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย..... 97

5.2 การอภิปรายผล..... 100

5.3 ข้อเสนอแนะ..... 106

บรรณานุกรม..... 108

ภาคผนวก..... 112

ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย..... 113

ภาคผนวก ข ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย..... 115

ประวัติผู้วิจัย..... 119

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 แสดงจำนวนประชากรชาย/หญิงในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม..... 29
2.2 ตารางเปรียบเทียบรายได้ของเทศบาลตำบลสามง่าม ปีงบประมาณ 2558-2560..... 38
2.3 ประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์และกลยุทธ์..... 50
2.4 แผนงานประเด็นการพัฒนาเป้าหมายการพัฒนาและตัวชี้วัด 52
4.1 ตารางสรุปปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน..... 87
4.2 สรุปแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน..... 92

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 โครงสร้างการบริหาร..... 34
2.2 คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม..... 35
2.3 แสดงกรอบแนวคิดทางการวิจัย..... 80

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 บัญญัติไว้ในมาตรา 2 ว่าประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้

การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวง ทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล สุขาภิบาลและส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือองค์การ บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและระบบพิเศษ แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์พวงงาม, 2543 หน้า 87) และมาตรา 3/1 เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 2 รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,442 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,332 แห่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) 2 แห่ง รวมจำนวนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นทั้งหมดทั่วประเทศ 7,852 แห่ง (ข้อมูลจาก http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp, 26 กันยายน 2561) การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยรัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็น

ผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้จัดทำบริการสาธารณะให้ประชาชน อย่างดี ทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาค และต่อเนื่องรัฐบาลทุกสมัยจึงนโยบายในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูป ระบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข็มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนา ท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8

เทศบาลในประเทศไทยได้ถือกำเนิดมาจากภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองโดยมีพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แนวความคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาลจัดได้ว่า เป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นของไทยที่มีรูปแบบการปกครอง เช่นเดียวกับประเทศตะวันตกและนับเป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นไทยที่มีลักษณะใช้หลักการกระจายอำนาจมากที่สุด เนื่องจากท้องถิ่น ในประเทศไทยมีสภาพที่แตกต่างกันบางแห่งเป็นชุมชนใหญ่แต่บางแห่งก็เป็นชุมชนขนาดเล็ก (โกวิทย์ พวงงาม, 2543, หน้า 89) ปัจจุบันการ ยกฐานะเป็นท้องถิ่นระดับใดต้องยึดเอาจำนวนประชาชนความหนาแน่นและระดับของรายได้ที่คาดว่าจะเก็บได้เป็นหลักตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้มีการปรับปรุง การบริการสาธารณะของภาครัฐ ให้ประสบความสำเร็จก็คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตใจสำนึกถึง การให้บริการสาธารณะและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ อีกทั้งกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการสาธารณะจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวก ให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้าน การตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554, หน้า 8)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ คุณภาพการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแล ที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมี ผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชนประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบองค์กรปกส่วนครองท้องถิ่นนั้นเป็นระบบการปกครองตนเอง ซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ซึ่งประชาชนมีความต้องการในการจัดทำบริการสาธารณะที่จะตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการ

โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบาย ในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์และรวมไปถึงความต้องการด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจาก มลพิษและการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น การให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับ บริการโดยตรงที่เทศบาลก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วมการระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น 2. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่เทศบาล เช่น งานจัดเก็บรายได้งานขออนุญาตต่างๆ งานก่อสร้าง รื้อถอน งานสังคมสงเคราะห์งานบริการด้านการศึกษา งานบริการทางด้านสาธารณสุข งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ งานบริการด้านศูนย์ดำรงค์ธรรม งานทะเบียนราษฎร์ และงานอื่นๆ งานเศรษฐกิจชุมชน, เรื่องร้องทุกข์, ร้องเรียน, (รับความคิดเห็นของประชาชน) เป็นต้น จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น จากลักษณะงานในสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม ข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้ลุล่วงและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า และที่สำคัญเทศบาลตำบลต้องสามารถจัดการบริการสาธารณะที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า งานด้านบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามมีความสำคัญที่ถือเป็นหัวใจของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายแนวทางการพัฒนา ที่จะนำไปสู่การบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หากมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนแล้วการบริหารงานงานก็สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงต่อความต้องการของประชาชน เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามวางแผนการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นตลอดจนการประเมินผลแผนงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ประชาชนได้ลงมือกระทำเองเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและทำให้ทราบถึงวิธีการที่จะจัดการถึงปัญหาของตนเองและชุมชนได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ยังทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้บริการสาธารณะของรัฐและท้องถิ่น อันจะทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทิศทางของการพัฒนาในแนวทางเดียวกันอย่างชัดเจน

เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้และตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งก็ คือ ให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลสามง่ามได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการศึกษาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงว่าบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบล

สามง่าม ได้จัดให้ประชาชนของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดก็ต้องหาคำตอบนั้นจากประชาชนหรือให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นผู้สะท้อนคุณภาพของงานบริการของเทศบาลตำบลสามง่ามออกมาในรูปธรรมมากกว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ การที่จะทราบว่าเทศบาลตำบลสามง่ามมีการให้บริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนแล้วหรือยังหรือประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลสามง่าม ดำเนินการบริการสาธารณะอย่างไรจึงจะต้องให้สอบถามจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีหน้าที่ให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการสาธารณะของทางเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบและมีความเข้าใจอันดีกับทางเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการสาธารณทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การบริสาธารณะด้านสาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษาและด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม ซึ่งบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านนี้มีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและได้รับประโยชน์สูงสุดตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ที่จะสร้างความเข้าใจอันดีให้แก่ประชาชนที่มีต่อทางราชการผู้ศึกษาจึงทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสามง่าม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไปพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะ ย่อมเป็นเครื่องมือสำคัญของเทศบาลตำบลสามง่ามในการให้บริการสาธารณะเพื่อก่อเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจำแนกภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม
2. เพื่อระบุปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม
3. เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

1.3 คำถามในการวิจัย

1. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามมีภารกิจอย่างไรบ้าง
2. ปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามคืออะไร
3. แนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามควรเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาเพื่อจำแนกภารกิจการให้บริการสาธารณะปัญหาบริการสาธารณะและแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะซึ่งครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

การกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการศึกษาถึงปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร

โดยทำการศึกษาถึงบริการสาธารณะปัญหาและแนวทางในการพัฒนาซึ่งคลอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

1.4.2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ทั้งในระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสามง่าม และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม

1.4.2.2 กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพคัดเลือกจากประชากร โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกจากคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2556, หน้า 37) โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและมีประสบการณ์ในการใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการบริการทั้ง 4 ด้าน ด้านละ 2 คน ประกอบด้วยหัวหน้างาน 4 คนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน 4 คน รวมเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 8 คน ตัวแทนประชาชนที่เคยมาใช้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามตำบลละ 5 คน ประกอบด้วยตำบลสามง่ามและตำบลลำลูกบัว รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

ทำการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาเดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การพัฒนา คือ การแก้ปัญหา การขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรค์การเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นเจริญขึ้นในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ

2. การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่เทศบาลตำบลสามง่ามจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของเทศบาลที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่นรวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค ดูแลประชาชนด้านการออกอนุญาตก่อสร้างดัดแปลงรื้อถอนอาคาร การระวางชี้แนวเขต

2.2 บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข ดูแลประชาชนด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการ มาตรฐานตลาดสด

2.3 บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา ดูแลประชาชนด้านการให้ข้อมูลการศึกษาการรับสมัครนักเรียนในเขตเทศบาล

2.4 บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร ดูแลประชาชนด้านการรับแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอทะเบียนบ้าน

3. การพัฒนาบริการสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ภารกิจได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

6. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน พื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบายในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

7. คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ และการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

งานให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม หมายถึง บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบลสามง่าม) เป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์

ภารกิจการให้บริการสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่

1. ขั้นตอนในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
2.3 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น
2.4 ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลสามง่าม
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณานิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกุธธี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead, 1977 อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551, หน้า 225) มองว่าในการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล (result) หรือผลผลิต (output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ (4) ความคิดเห็น (opinion) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมีขั้นตอนกระบวนการในการก่อให้เกิดการบริการสาธารณะ

อิน จุน วัง (In-Joung Wang, 1996 อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551, หน้า 225) ได้ให้ความหมายระบบการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ตัวบริการ (service) (2) แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (source) (3) ช่องทางการให้บริการ (channels) และ (4) ผู้รับบริการ (client groups) ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นเป็นระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการ (ประชาชน) ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 3 - 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

รีน ชาพัส (Rene’ Chapus, 1996 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 3 - 5) กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เก็สตัน เจเซ (Geston Je’ ze, 1998 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 3 - 5) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จีน เดอ โซโต (Jean de Soto, 1994 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 3 - 5) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็น สองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเช่น ความปลอดภัยจนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงาน

และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม (Services Publics Industrials et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่าปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทนและนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้นแต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีกบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมเป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุแห่งบริการบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะนี้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุแห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงานบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมแล้ว นักทฤษฎี

กฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม, 2529, หน้า 18)

1.หลักว่าด้วยความเสมอภาค (Principe d'Égalité) หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (Principe De Continuité)เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน และภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วันในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาปิด - เปิด กำหนดวันหยุดได้

การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษารวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัย และสภาพสังคมอีกด้วยหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังต้องมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ

2. การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่าย เอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3. หลักว่าด้วยเรื่องความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ (Théorie De L'Imprévision) กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเองจะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมายต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับ และมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกัน คือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งก็ขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกกระทบได้ เป็นต้น

เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือ การให้บริการ ขั้นต่ำและการเข้าดำเนินการเอง

การให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตาม จะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคยวิ่งวันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต่ำนี้นำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งการการหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวมจึงต้องกำหนดไว้ว่าจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศ

หรือ วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น การเข้าดำเนิน การเองจะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (Principe D'Adaptationหรือ Principe De Mutabilité) บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วยหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชนหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น "กฎหมาย" ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น "หลักกฎหมายทั่วไป" หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่าง ชัดแจ้งในคำวินิจฉัยทางปกครองแต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่าโดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชนเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความความต้องการของประชาชนไปด้วยแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะการบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เคทซ์และ เบรนด้า (1996 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 45 - 46) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542 - 2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการ และระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้านเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น พัฒนาการบริการสาธารณะจึงจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545, หน้า 5)

แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น โกวิทย์ พวงงาม (2549, หน้า 67 - 68) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation–state) อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนมีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งแสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาล

เดียวรับผิดชอบและมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดน และประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่นๆ กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบ และวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบทและเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่นๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่างๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสานหรือในเรื่องสถานฌาปนกิจศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัดแต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด เป็นต้น

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมานั้นสิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการและอื่นๆทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่าสังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่งแต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ดีเมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่างๆของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 – 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่างๆเหล่านี้ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดน และประชากรของตนจึงค่อยๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่างๆหรือที่ต่อมาเรียกว่าระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อยๆประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดันและความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแล และจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่ แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วย เช่นกัน นอกจากในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยาการเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าตนเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่างๆด้วยตนเองในระดับหนึ่งและทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community)โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติ แต่ละรัฐหรือแต่ละประเทศตัวอย่างที่เห็นชัดเจนที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นกรณีสุดขั้วของความเป็นอิสระของท้องถิ่นหรืออาจเป็นกรณียกเว้น คือ กรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีจุดกำเนิดหรือการก่อเกิดมาจาก 13 มลรัฐที่ประกาศเอกราชเป็นอิสระจากสหราชอาณาจักรหรืออังกฤษแล้วเข้ามาทำความตกลง

ร่วมกันเป็นรูปแบบสหพันธรัฐ (Federation States) เพราะฉะนั้นอำนาจของรัฐบาลสหพันธรัฐหรือรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงวอชิงตัน จึงถูกกำหนดโดยหน่วยการปกครองส่วนย่อยที่ต่อมารู้จักกันในนามมลรัฐโดยกำหนดว่ารัฐบาลกลางมีอำนาจรับผิดชอบเฉพาะการป้องกันประเทศ การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างการจัดระบบเงินตราและระบบภาษีหลัก ส่วนนอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับต่างๆมีอิสระทำได้ทั้งสิ้น เราจึงได้ยินและเห็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะต่างๆมากมาย รวมทั้งการที่สหรัฐเน้นบทบาทปัจเจกบุคคลจึงทำให้เห็นบทบาทเอกชนค่อนข้างสูงมากในหลายๆกิจกรรมในขณะที่รัฐชาติอื่นๆโดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจการตำรวจในการดู และรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่น เป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและอื่นๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการ และสอดคล้องกับสภาวะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้น

การจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชนองค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะบริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐและนอกจากนี้ในระยะหลัง ๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นบริการสาธารณะระดับชาติ (Les Services Publics Nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับ

ความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศสามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
2. บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
3. บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
4. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ
5. บริการสาธารณะทางด้านสังคม
6. บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
7. บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics ommunaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (LesServices Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้วการมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไปคณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนดถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้การร่วมให้ความเห็นฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำแต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะจึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐการมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความถึง การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ

เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ (Organismes Professionnels) ได้แก่ องค์กร เอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่าง ๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเป็นต้น

ฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป (Les ActesRéglementaires) ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป

นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร (Réglementaires)

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล (Des ActesIndividules) ได้แก่ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่อง เช่น คำสั่งห้าม คำสั่งให้ทำการอนุมัติการอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ จะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสัญญาทางปกครอง (ContratAdministratif) สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่าย ปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองเพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม แต่อย่างไรก็ตามก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้ เช่น ในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ วิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

2. บุคลากรของรัฐ (Fonction Publique) ได้แก่ บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครอง บุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ บุคลากรของรัฐมีหลายประเภท โดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะได้แก่“ข้าราชการ” (Fonctionnaires) นอกจากนั้นก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่า “เจ้าหน้าที่” (Agent) ซึ่งมีอยู่หลายประเภทเช่นกัน คือ ข้าราชการ ได้แก่ บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวร และมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้วจะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีการเข้าเป็นข้าราชการมีการทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะและมีความถาวรในการทำงานข้าราชการของรัฐมีได้ทั้งข้าราชการส่วนกลางและข้าราชการส่วนท้องถิ่นเจ้าหน้าที่ องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้ารัฐการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้บุคคลประเภทดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมิได้มีสถานะเป็น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภท คือ

ลูกจ้าง (Les Agents Contractuels) ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่างๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่ และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้ การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดังเช่นข้าราชการ ลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้าง มีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครอง และมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบ ซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ อายุที่จะเกษียณ ฯลฯ และนอกจากนี้ ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้ แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย

ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร (Les Collaborateurs Bénévoles) ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ (Les Collaborateurs Requis) ได้แก่ บุคคลซึ่งเข้ามาร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจ กล่าวคือ มีการสั่งการหรือเรียกเข้ามาร่วมงาน เช่น ในยามสงคราม บุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะถูกเกณฑ์มาเป็นทหาร ส่วนในยามสงบนั้นฝ่าย ปกครองสามารถเกณฑ์หรือเรียกให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าช่วยเหลือฝ่ายปกครองในกรณีเกิดเพลิงไหม้หรือภัยพิบัติ หรือในกรณีอื่น ฝ่ายปกครองอาจเรียกบุคคลอื่นมาร่วมในการดำเนินการของฝ่ายปกครอง เช่น มาร่วมเป็นลูกขุนหรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

3. ทรัพย์สิน ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ (Meubles) หรืออสังหาริมทรัพย์ (Immeubles) ซึ่งโดยปกติทั่ว ๆ ไปแล้วฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้สองวิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้นเพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่ การทำสัญญา (Contrat) ตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง (Droit Civil) หรือกฎหมายพาณิชย์ (Droit Commercial) เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตามฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษ (Contrat Particulier) เพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์ เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ (Marché De Fournitures) ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ (Code Des Marchés Publics) โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานานและหลายคำวินิจฉัยที่

ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุเหล่านี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วยในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่ว ๆ ไปเช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่ง เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยน รับบริจาค หรือรับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณี เมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งจึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้น ซึ่งในประเทศฝรั่งเศส ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกัน คือ การเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะ การแปรสภาพให้เป็นของรัฐ

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง เป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคลซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่า อำนาจพิเศษของฝ่าย ปกครองหรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน การเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราวการลงโทษหรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าบริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครอง จะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน และมีอำนาจพิเศษดังกล่าวอยู่ในบริการสาธารณะนั้น ๆจะเห็นได้ว่าในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครองอาจเข้ามามีความเกี่ยวพันกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุการก่อสร้าง การซื้อขายต่าง ๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วยความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สากล คือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศเช่นประเทศฝรั่งเศสถือว่า สัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 33 – 34) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แน่ใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับการบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

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

คุณภาพของการให้บริการสาธารณะแนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
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 เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

ปัจจัยกระบวนการบริหาร และพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผนการใช้สารสนเทศการเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤช เพิ่มทันจิตต์, 2546 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 94)

หลักการ และแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรมมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2546, หน้า 46)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกันทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียบกัน (พิทยา บวรวัฒนา, 2549 อ้างถึงใน อมร รักษาสัตย์, 2546, หน้า 61) การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการ

ประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธการทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (Smith, 2005, p. 103)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้

2. การให้คำแนะนำ ปรึกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้

3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ

5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

ปัญหาการสร้างงบประมาณการในการบริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหางบประมาณด้านงานระบบสาธารณะ มักจะมีปัญหาว่าการให้งบประมาณสาธารณะมาก ๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครองการเฝ้าระวังในการดำเนินการ

การบริการภาครัฐ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร เจ้าหน้าที่ขององค์กรภาครัฐทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพราะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้มาติดต่อกับองค์กรมากที่สุด และเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นปัญหาเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารของภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

กรมการปกครอง (2546, หน้า 2 - 4) ได้มีการกำหนดการปรับปรุงระบบการบริการมิติใหม่เป็นเป้าประสงค์หลักในการบริหารราชการไม่ได้หวังผลกำไรเช่นภาคเอกชน แต่เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดผลสัมฤทธิ์มุ่งประสิทธิภาพ ซึ่งกรมการปกครองได้ยึดถือเป้าประสงค์นี้ เป็นเสมือนกรอบในการบริหารราชการมาโดยตลอด ในเรื่องการบริการประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกและต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงเกิดความศรัทธาต่อข้าราชการของกรมการปกครองได้มีการกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนขึ้นเพื่อให้ข้าราชการได้ใช้เป็นแนวทางในการดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

1) ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ในการบริการประชาชนการยิ้มเป็นเบื้องแรกของการบริการ

2) เต็มใจบริการแสดงได้ทั้งโดยอากัปกิริยา คือ ต้องแสดงความตื่นตัวสบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจในเรื่องที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจพิจารณาเรื่อง เป็นต้นไป

3) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้มแข็งและรวดเร็ว โดยเน้นที่การรับใช้สังคมจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ขั้นตอนกระบวนการของการทำงานต้องโปร่งใส สามารถตอบปัญหาข้อข้องใจของประชาชนได้

4) มีอุดมการณ์รับใช้ชาติและบ้านเมืองและบริการประชาชนเป็นหลัก มีความซื่อสัตย์สุจริตตั้งอยู่บนหลักของระเบียบกฎหมาย

5) ปราศรัยไพเราะ ผู้ที่มีอาชีพบริการต้องยึดสุภาษิตไว้เป็นหลัก คือ ต้องมีปากเป็นอาภรณ์

6) มีคุณภาพความรู้ความชำนาญอย่างแท้จริง ซึ่งหมายความว่า จะต้องมีความรู้รอบด้าน จะต้องมีการฝึกฝน เพิ่มความรู้ ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการ ให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้และการบริหารความรู้

7) ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการ

8) มีน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวก ช่วยเหลือเท่าที่ทำได้

2. ด้านกระบวนการให้บริการ มีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

1) ทำงานฉับไว งานบริการต้องมีลักษณะฉับไวรวดเร็วทั้งลักษณะการทำงานและผลของงาน

2) ปรับปรุงรูปแบบขององค์กรและกระบวนงาน ให้ยืดหยุ่นคล่องตัวและมอบอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศของระบบราชการที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับรัฐบาล ระดับกระทรวง ระดับกรม และระดับจังหวัด โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน

4) การให้บริการผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับก่อนหลังโดยคำนึงถึงความเป็นธรรม เสมอภาค บริการด้วยความจริงใจตั้งใจ และด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสแม้งานบางอย่างไม่สำเร็จก็จะต้องชี้แจงให้เข้าใจว่าต้องทำอย่างไรจึงสำเร็จ

5) ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น จัดทำตรายางเพื่อช่วยในการกรอกแบบพิมพ์บางอย่างที่ใช้อยู่เป็นประจำ

6) วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานจะต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสม

7) จัดเวรบริการประชาชน จะต้องมีการจัดเวรบริการให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน สร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้เกิดความเป็นธรรมและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

8) เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทันจะต้องมีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยระดมบริการงานนั้น ๆ เพื่อมิให้ประชาชนต้องรอนานและแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ทำไม่ทัน

9) บริการตามขั้นตอนกระบวนการที่รัฐ จัดให้ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรมไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางกฎ ระเบียบกำหนด มีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบให้ทันสมัยไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะรายของประชาชนแต่ละคน ลดระเบียบที่ไม่จำเป็น

3. ด้านสถานที่มีแนวทางการดำเนินการที่สำคัญดังนี้

1) งานบริการควรอยู่ชั้นล่างและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและช่องทางเข้า-ออก ควรกว้างขวางพอสมควร

2) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรงไม่ย้อนไปย้อนมา

3) ควรมีเคาน์เตอร์สำหรับนั่งทำงานของเจ้าหน้าที่และเป็นที่ติดต่อของประชาชน เพราะจะเป็นการประหยัดเนื้อที่ห้องทำงานและเป็นระเบียบสวยงามและสามารถจัดเจ้าหน้าที่นั่งทำงานได้มากกว่าโต๊ะธรรมดา

4) งานที่จะต้องบริการประชาชน เช่น งานทะเบียนควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและมีที่ว่างสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักรอการติดต่อ มีเก้าอี้ น้ำดื่ม และควรมีกระถางต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่นสวยงาม

5) สถานที่ให้บริการประชาชนควรมีพื้นที่โปร่ง ประชาชนสามารถมองเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ทุกคน และเจ้าหน้าที่มองเห็นประชาชนที่มาติดต่อได้ทั่วถึงและมองเห็นทิศทาง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน ดังนี้

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

ลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ เสริมสร้างความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องด้วยสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะคือ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและให้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำ สำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่าง เช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

ลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการด้านกระบวนการในการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือการบริหารที่แล้วที่เสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการ

กล่าวโดยสรุปการบริการภาครัฐ เป็นการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็น ขั้นตอนกระบวนการการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม

และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่มีพื้นที่เพียงพอไม่แออัด อากาศถ่ายเทสะดวก ตลอดจนคุณภาพการให้บริการการได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ และการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ระบบการให้บริการที่มีทันสมัย โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรับบริการทำให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการรับบริการจากภาครัฐ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

แนวคิดการพัฒนา ในที่นี้หมายถึงแนวทางในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมตั้งแต่ระดับบุคคล สถาบันไปจนถึงระดับสังคมจากลักษณะที่สังคมเคยเป็นอยู่ให้ก้าวไปสู่การเป็นสังคมตามแบบอย่างที่ควรจะเป็นหรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งอาจเรียกว่าสังคมที่ได้รับการพัฒนานั้นเอง คำว่า พัฒนา ถูกกำหนดขึ้น โดยนักวิชาการด้านต่างๆแตกต่างกันออกไป ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาต่างมีรากฐานพัฒนาการทางความคิดที่แตกต่างกันด้านความเชื่อพื้นฐานของนักคิดแต่ละยุคสมัยและความเหมาะสมของสถานการณ์ภายใต้บริบทการพัฒนาที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มทฤษฎี ทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีความทันสมัย ทฤษฎีการพัฒนาแบบพึ่งพาและทฤษฎีทางเลือกอื่นๆ ได้แก่ ทฤษฎีการพัฒนาที่เน้นความต้องการขั้นพื้นฐานและทฤษฎีการพัฒนาแบบยั่งยืน

ความหมายของการพัฒนาคำว่า การพัฒนา ใช้ในภาษาอังกฤษว่า Development นำมาใช้เป็นคำเฉพาะและใช้ประกอบคำอื่นก็ได้ เช่น การพัฒนาประเทศ การพัฒนาชนบท การพัฒนาเมือง และการพัฒนาข้าราชการ เป็นต้น การพัฒนาจึงถูกนำไปใช้กันโดยทั่วไปและมีความหมายแตกต่างกันออกไปดังกล่าวแล้วเกี่ยวกับความหมายของการพัฒนานั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายทั้งความหมายที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ซึ่งอาจจำแนกออกได้ดังนี้

ความหมายจากรูปศัพท์ โดยรูปศัพท์ การพัฒนา มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Development แปลว่าการเปลี่ยนแปลงที่ละเล็กละน้อยโดยผ่านลำดับขั้นตอนต่างๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นและเหมาะสมกว่าเดิมหรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้น ที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ (ปกรณ์ ปรียากร. 2538, หน้า 5)

ส่วนความหมายจากรูปศัพท์ในภาษาไทยนั้น หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางที่ดี ถ้าเป็นกริยา ใช้คำว่า พัฒนา หมายความว่า ทำให้เจริญ คือ ทำให้เติบโตได้งอกงาม ทำให้งอกงามและมากขึ้น เช่น เจริญทางไมตรี (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2538, หน้า 238) การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (Communication in Rural Development) การพัฒนา โดยความหมายจากรูปศัพท์จึงหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ ความหมายดังกล่าวนี้ เป็นที่มาของความหมายในภาษาไทยและเป็นแนวทางในการกำหนดความหมายอื่นๆ (สนธยา พลศรี. 2547, หน้า 2)

ความหมายโดยทั่วไป

การพัฒนา ที่เข้าใจโดยทั่วไป มีความหมายใกล้เคียงกับความหมายจากรูปศัพท์ คือ หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ (ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. 2526, หน้า 1) ซึ่งเป็น การเปรียบเทียบทางด้านคุณภาพระหว่างสภาพการณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาที่ต่างกัน กล่าวคือ ถ้าในปัจจุบันสภาพการณ์ของสิ่งนั้น ดีกว่าสมบูรณ์กว่าก็แสดงว่าเป็นการพัฒนา (ปกรณ์ ปรียากร. 2538, หน้า 5)

การพัฒนา ในความหมายโดยทั่วไปจึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิม ความหมายนี้ นับว่าเป็นความหมายที่รู้จักกันโดยทั่วไป เพราะนำมาใช้มากกว่าความหมายอื่นๆ แม้ว่าจะไม่เป็นที่ยอมรับของนักวิชาการก็ตาม (สนธยา พลศรี. 2547, หน้า 2)

2.3 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นรากฐานในการปกครองระบบประชาธิปไตย(Basic Democracy) และเป็นส่วนหนึ่งของหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย แต่ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ดังจะได้ยกมาดังต่อไปนี้

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2518 อ้างถึงใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539, หน้า 9 - 10) ให้ความหมายว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ ได้มีอำนาจในการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการการกระจายอำนาจ ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และอาณาเขตของตน ที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

วิญญู อังคณารักษ์ (2504 อ้างถึงใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539, หน้า 9 - 10) ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจอย่างหนึ่ง ซึ่งรัฐบาลได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารพอสมควร

สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว (2546, หน้า 124) การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองในรูปแบบหนึ่งในระบอบประชาธิปไตยที่รัฐ ยอมรับการปกครองคนเองของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามอุดมการณ์การปกครองในระบบประชาธิปไตยประการหนึ่งที่ว่า ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย หรือเป็นเจ้าของประเทศ ดังนั้น การที่ประชาชนได้มีโอกาสปกครองตนเองจึงอยู่บนข้อสมมติฐานที่ว่าประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ เท่านั้นที่จะรู้ว่าเขาต้องการอะไรเขาต้องการแก้ไขปัญหาของเขาอย่างไร ดังนั้น รัฐบาลจึงได้ทำการกระจายอำนาจให้กับประชาชนให้แต่ละท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง ให้รูปแบบการปกครองที่เหมาะสม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลเป็นต้น

Wit (1961 อ้างถึงใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539, หน้า 10 – 11) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐบาลไปให้กับองค์กรหนึ่งซึ่งองค์การนั้นต้องไม่เป็นองค์การในสายการบังคับบัญชาของส่วนกลาง และองค์การนั้น ต้องมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น

Robson (1953 อ้างถึงใน ชูชาติ กีฬาแปง, 2539, หน้า 10 - 11) การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และองค์การที่เป็น เพื่อประโยชน์การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นเองจากทัศนะของผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมา

พอจะสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเองโดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น ภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง

2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลสามง่าม

ประวัติความเป็นมา

เริ่มจากเป็นสุขาภิบาลที่ได้รับจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2510 โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย เป็น ***"สุขาภิบาลตำบลสามง่าม"*** ใช้ชื่อตามตำบลสามง่ามมีพื้นที่รวม 44 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบลได้แก่ตำบลสามง่ามและตำบลลำลูกบัว ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลสามง่ามตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา

สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามตั้งอยู่บริเวณศูนย์ราชการใกล้ที่ว่าการอำเภอดอนตูม ซึ่งมี

- ระยะห่างจากจังหวัดนครปฐมตามเส้นทางรถยนต์ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3036 ระยะทาง 19 กิโลเมตร
- ระยะห่างจากตำบลดอนตูม อำเภอบางเลน ตามเส้นทางรถยนต์ ผ่านทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3296 ระยะทาง 12 กิโลเมตร
-ระยะห่างจากตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน ตามเส้นทางรถยนต์ ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3035 ระยะทาง 10 กิโลเมตร

อาณาเขต

เขตการปกครอง มีพื้นที่ 27,500 ไร่ หรือ 44 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลไผ่หูช้าง อำเภอบางเลน
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยพระ, ตำบลดอนพุทรา อำเภอดอนตูม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลดอนตูม อำเภอบางเลน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน, ตำบลลำเหย อำเภอดอนตูม

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะของพื้นที่โดยทั่วไปในเขตเทศบาลเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา และป่าไม้ มีลำคลอง คลองซอยต่างๆ เช่น คลองสามง่าม คลองแหลมกระเจา คลองลำอ้ายเสาน้อย คลองลำอ้ายเสาใหญ่ มีลำคลองที่เชื่อมต่อจากแม่น้ำท่าจีน เช่น คลองลำลูกบัว คลองห้วยยาง คลองกระดานทอง ลำลางอ้ายเสาน้อย ลำลางอ้ายเสาใหญ่ มีคลองชลประทานเป็นคลองส่งน้ำมาจากเขื่อนวชิราลงกรณ์ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อส่งน้ำไปล่อเลี้ยงพื้นที่เกษตรกรรมทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะกับการทำเกษตรกรรม

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน - เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - เดือนมกราคม

พื้นที่และการใช้ประโยชน์

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบและเป็นที่เนินเป็นบางส่วนเป็นที่อยู่อาศัยและประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนมากรองลงมา ได้แก่ การประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม ค้าขายและรับจ้างทั่วไป

ประชากร

1. จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4,625 บ้าน
2. มีประชากรทั้งหมด 13,918 คน แบ่งเป็น

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรชาย/หญิงในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม

ชาย			**หญิง**		
6,113 คน			**6,522 คน**		
เด็ก (ทารก – 1 ปี)	140	คน	เด็ก (ทารก – 1 ปี)	125	คน
เด็กโต (2- 12 ปี)	901	คน	เด็กโต (2- 12 ปี)	850	คน
วัยรุ่น (13 – 18 ปี)	525	คน	วัยรุ่น (13 – 18 ปี)	501	คน
ผู้ใหญ่ (19 – 60 ปี)	4,154	คน	ผู้ใหญ่ (19 – 60 ปี)	4,340	คน
คนชรา (60 ปีขึ้นไป)	933	คน	คนชรา (60 ปีขึ้นไป)	1,332	คน

ที่มา : งานทะเบียนฯ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2561

ลักษณะโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

เทศบาลตำบลสามง่ามมีการคมนาคมติดต่อกันระหว่างอำเภอตำบลและหมู่บ้านโดยรถจักรยานยนต์และรถยนต์โดยมีทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3297 (สายมาลัยแมน - คงทอง) ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2036 (สายนครปฐม - สามง่าม) ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3233 (สายวัดสามง่าม - ห้วยพลู - นครชัยศรี) ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3296 (สายสามง่าม - บางเลน) ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3235 (สายกำแพงแสน - สามง่าม)

ถนนที่เทศบาลรับผิดชอบ

ทั้งหมด 133 สาย แยกเป็น

ถนนราดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	68	สาย
ถนนคอนกรีต คสล.	8	สาย
ถนนลูกรัง	7	สาย
ถนนหินคลุก	19	สาย
สะพาน	11	แห่ง

การขนส่งมวลชน

ในเขตเทศบาลตำบลสามง่ามไม่มีสถานีขนส่งแต่มีบริษัทบางเลนขนส่งมีรถ บ.ข.ส. วิ่งผ่านชุมชนสามง่ามระหว่าง นครปฐม - บางปลา (1704) ซึ่งวิ่งจากนครปฐมสายมาลัยแมนผ่านเทศบาลตำบลสามง่ามไปสุดที่ตำบลบางปลา อำเภอบางเลน นอกจากนี้ยังมีรถสองแถววิ่งระหว่างนครปฐม - ตะโกสูง โดยใช้ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3036 และรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งผู้โดยสารจากปั๊ม ป.ต.ท. ตำบลสามง่ามถึงอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

การสื่อสารและโทรคมนาคม

ไปรษณีย์

การสื่อสารใช้บริการไปรษณีย์ดอนตูมดำเนินการให้บริการโดยการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีบริการด้านการจำหน่ายดวงตราไปรษณียากร, รับฝากไปรษณียภัณฑ์, พัสดุไปรษณีย์, รับฝากและจ่ายเงินทางธนาณัติ, โทรเลขและบริการอื่น ๆ

โทรศัพท์

ใช้บริการโทรศัพท์ในองค์การโทรศัพท์ดอนตูมดำเนินการอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยซึ่งมีโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ 1,705 เลขหมาย และโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ 92 เลขหมาย

โทรทัศน์

เทศบาลตำบลสามง่ามรับสัญญาณ โทรทัศน์ในกรุงเทพฯ ได้ทุกช่อง โดยได้รับจากสถานีถ่ายทอดสัญญาณของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3, สถานีวิทยุและโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5, สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อ.ส.ม.ท., สถานีโทรทัศน์ช่อง 11 (กรมประชาสัมพันธ์)

นอกจากนี้ยังมีระบบเสียงตามสาย / หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการครอบคลุมร้อยละ 28 ของพื้นที่และมีหน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่อีก 3 แห่ง

การประปา

ระบบการประปาในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม อยู่ในความรับผิดชอบของการประปาเทศบาลตำบลสามง่าม

จำนวนบ่อน้ำบาดาลทั้งหมด	58	บ่อ
- อยู่ในความดูแลของเทศบาล	58	บ่อ
- จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา	4,559	ครัวเรือน
- หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา	1	แห่ง
- น้ำประปาที่ผลิตได้	2,400	ลบ.ม./วัน
- น้ำประปาที่ใช้/สูญเสีย/อื่นๆ	10	ลบ.ม./วัน
- แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา	58	แห่ง

ที่มา : กองการประปา ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2561

ด้านเศรษฐกิจ

สถานประกอบการด้านการบริการ

โรงแรม	2	แห่ง
อพาร์ทเม้น	2	แห่ง

ธนาคาร	4	แห่ง
สถานบริการ	3	แห่ง
สถานที่จำหน่ายอาหาร ตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข	14	แห่ง

การอุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น		6	ประเภท
โรงงาน	จำนวน	8	แห่ง
จำนวนแรงงาน		-	คน

ด้านสังคม

ชุมชนที่เทศบาลจัดตั้งขึ้น

ตำบลสามง่าม

1. ชุมชนร่วมใจพัฒนา ม. 1
2. ชุมชนบ้านหนองหนัง ม. 2
3. ชุมชนต้นสำโรง ม. 3
4. ชุมชนบ้านก้าวหน้า ม. 4
5. ชุมชนบ้านสามง่าม ม. 5
6. ชุมชนบ้านลำอ้ายเสาร์ ม. 6
7. ชุมชนบ้ายเกาะกลาง ม. 7
8. ชุมชาบ้านบ้านชายลาด ม .8
9. ชุมชนบ้านดอนตูม ม. 9
10. ชุมชนบ้านนาปู ม. 10
11. ชุมชนบ้านเกาะถ่าน ม. 11
12. ชุมชนบ้านแหลมมะเกลือ ม. 12

ตำบลลำลูกบัว

1. ชุมชนบ้านแหลมกะเจา ม. 1
2. ชุมชนไทยทรงดำ ม. 2
3. ชุมชนบ้านไผ่ประทุน ม. 3
4. ชุมชนบ้านพัฒนาภินันท์ ม. 4
5. ชุมชนบ้านไผ่กุ่ม ม. 5
6. ชุมชนบ้านไผ่เกาะ ม. 6

ศาสนา

- ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 93 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
  วัด จำนวน 5 วัด
- ผู้นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
  โบสถ์ จำนวน 2 แห่ง
- ผู้นับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ 2 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

วัฒนธรรม

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ (เรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

1. ประเพณีการเลี้ยงผีบรรพบุรุษของชาวไทยโซ่ง
2. ประเพณีการแต่งงาน
3. ประเพณีการบวชพระ
4. ประเพณีการทำบุญขึ้นบ้านใหม่

ประเพณีสำคัญ

1. วันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชเดือนธันวาคมกิจกรรมโดยสังเขปจัดงานเทิดพระเกียรติและออกร้านอาหาร

2. วันสงกรานต์เดือนเมษายน กิจกรรมโดยสังเขป ทำบุญตักบาตร รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ

3. วันเข้าพรรษาเดือนกรกฎาคม กิจกรรมโดยสังเขป ทำบุญตักบาตร แห่เทียนเข้าพรรษา

4. วันลอยกระทงเดือนพฤศจิกายน กิจกรรมโดยสังเขป ลอยกระทง

การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลสามง่ามมีสถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนี้

- โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1(สพป.)	จำนวน 5 แห่ง
- โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต9(สพม.)	จำนวน 1 แห่ง
- สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน(สช.)	จำนวน 2 แห่ง
- โรงเรียนระดับอนุบาล,ศูนย์เด็กเล็ก รัฐบาล	จำนวน 5 แห่ง
- โรงเรียนระดับอนุบาล,ศูนย์เด็กเล็ก เอกชน	จำนวน 2 แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา รัฐบาล	จำนวน 5 แห่ง
- โรงเรียนระดับประถมศึกษา เอกชน	จำนวน 2 แห่ง
- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา รัฐบาล	จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา เอกชน	จำนวน 1 แห่ง

ที่มา : กองการศึกษา ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2561

กีฬา นันทนาการ/ พักผ่อน

- ศูนย์กีฬาและนันทนาการเทศบาล	จำนวน	1	แห่ง
- สนามกีฬาเอนกประสงค์	จำนวน	1	แห่ง
- สนามฟุตบอล	จำนวน	9	แห่ง
- สนามบาสเกตบอล	จำนวน	3	แห่ง
- สนามตระกร้อ	จำนวน	3	แห่ง
- สระว่ายน้ำ	จำนวน	1	แห่ง
- ห้องสมุดประชาชน	จำนวน	1	แห่ง
- สนามเด็กเล่น	จำนวน	10	แห่ง
- อื่น ๆ (ระบุ)	จำนวน	-	แห่ง

สาธารณสุข

โรงพยาบาลในเขตพื้นที่

- เป็นของรัฐบาล จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 38 เตียง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมา

คิดเป็นผู้เสียชีวิต จำนวน - คน

บาดเจ็บ จำนวน - คน

รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 2 คัน แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ)

จุน้ำได้ 2,000 ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2518 ราคา 485,004 บาท

จุน้ำได้ 10,000 ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2548 ราคา 1,474,000 บาท

รถบรรทุกน้ำ จำนวน 3 คัน แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ)

คันที่ 1 จุน้ำได้ 5,000 ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2525 ราคา 600,000 บาท

คันที่ 2 จุน้ำได้ 6,000 ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2547 ราคา 1,975,000 บาท

คันที่ 3 จุน้ำได้ 8,000 ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2549 ราคา 3,478,400 บาท

รถยนต์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 1 คันซื้อเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2558 ราคา 1,198,000 บาท

พนักงานดับเพลิง จำนวน 18 คน อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 56 คน

สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

อุณหภูมิสูงสุด 38.6 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 14.4 องศาเซลเซียส

- อุณหภูมิเฉลี่ยต่อเดือน มี.ค. – มิ.ย. 29.3 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิเฉลี่ยต่อเดือน ก.ค. – ต.ค. 29.3 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิเฉลี่ยต่อเดือน พ.ย. – ก.พ. 26.8 องศาเซลเซียส

ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยสูงสุด พ.ศ. 2526

ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยต่ำสุด พ.ศ. 2527

แหล่งน้ำ

หนองบึง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- หนองเต่าดำ
- หนองผักชี
- หนองอ้อ

คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- คลองลำอ้ายเสาใหญ่
- คลองลำอ้ายเสาน้อย
- คลองกระดานทอง
- คลองสามง่าม
- คลองหนองน้ำเปรี้ยว
- คลองห้วยยาง
- คลองผู้ใหญ่จู

ลักษณะทางด้านการเมืองการบริหาร

ปัจจุบันเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น “เทศบาล” การจัดองค์กรการบริหารเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นไปตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 ประกอบด้วยโครงสร้างการบริหารประกอบด้วย

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหาร

ที่มา : www.samngam-np.go.th. 20 มกราคม 2562

1. สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของราษฎร จำนวน 12 คน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับจากวันเลือกตั้งทั่วไป ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมดูแลการบริหารงานของฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยคณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และคณะเทศมนตรี 2 คน คณะเทศมนตรีเป็นผู้มีบทบาทรับผิดชอบควบคุมในการบริหารกิจการของเทศบาล ตามกฎหมายโดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าโดยการกำหนดเป้าหมาย กำหนดนโยบาย วางแผนพัฒนา กำหนดโครงการ กำหนดงบประมาณในการดำเนินงานของเทศบาลให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาท้องถิ่นและปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคประกอบด้วย

ภาพที่ 2.2 คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม
ที่มา : www.samngam-np.go.th. 20 มกราคม 2562

นอกจากจะมีสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายการเมืองแล้ว เทศบาลยังมีพนักงานเทศบาล สามัญ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวเป็นฝ่ายประจำปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองนโยบายที่ฝ่ายการเมืองได้กำหนดไว้ตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานของเทศบาลตำบลสามง่าม ประกอบด้วย 5 กอง 1 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา
6. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

กิจกรรมการบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการควบคุมดูแลโดยกองช่าง
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อมควบคุมดูแลโดยกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา และวัฒนธรรมควบคุมดูแลโดยกองการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ(งานด้านภาษี, ทะเบียนราษฎร, น้ำประปา)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 ไว้ดังนี้

1. เทศบาลตำบลสามง่าม มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ตามมาตรา 50 แห่ง พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 11 แห่ง พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับ 10) พ.ศ. 2542

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2.อำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิน
6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
7. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
8. เทศพาณิชย์

อำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตน
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมการกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. สาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ

24. การจัดการการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

สถานการณ์คลัง

ตารางที่ 2.2 ตารางเปรียบเทียบรายได้ของเทศบาลตำบลสามง่าม ปีงบประมาณ 2558 - 2560

รายได้/รายจ่าย	**ปี 2558**	**ปี 2559**	**ปี 2560**
รับจริง	87,657,711.48 บาท	93,166,863.10 บาท	115,928,726.81 บาท
จ่ายจริง	85,347,813.05 บาท	85,121,606.51 บาท	102,141,338.55 บาท

ที่มา : กองคลังเทศบาลตำบลสามง่าม

บทบาท/การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหารอื่น ๆ เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการเลือกตั้งในเขตพื้นที่ การร่วมทำกิจกรรมสังคมในโอกาสต่าง ๆ

1. มีการประชาคมการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล
2. มีการประชาคมเป็นการจัดซื้อ/จัดจ้างตามระเบียบพัสดุของเทศบาล
3. มีการประชาคมเพื่อการแก้ไขปัญหายาเสพติด
4. มีการประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการอนุญาตดำเนินกิจการของเทศบาลหรือเอกชนที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของเทศบาลตำบลสามง่าม

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด
2. เป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
3. มุ่งมั่นพัฒนาคนและชุมชนให้เข้มแข็ง
4. ส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของทางเทศบาลตำบลสามง่าม
6. ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาคแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

วิสัยทัศน์ประเทศไทย

“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อสนองตอบต่อผลประโยชน์แห่งชาติ อันได้แก่ การมีเอกราช อธิปไตย การดำรงอยู่อย่างมั่นคง และยั่งยืนของ สถาบันหลักของชาติและประชาชนจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ การอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุข เป็นปึกแผ่น มีความมั่นคงทางสังคมท่ามกลางพหุสังคมและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตของชาติ ความเป็นธรรมและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐาน ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงานและอาหาร ความสามารถในการรักษา ผลประโยชน์ของชาติภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศ และการอยู่ร่วมกัน อย่างสันติประสานสอดคล้องกันด้านความมั่นคงในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

ความมั่นคง หมายถึง การมีความมั่นคงปลอดภัยจากภัยและการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศ และภายนอกประเทศในทุกระดับ ทั้งระดับประเทศ สังคม ชุมชน ครัวเรือน และปัจเจกบุคคล และ มีความมั่นคงในทุกมิติ ทั้งมิติทางการทหาร เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเมือง เช่น ประเทศ มีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็น ประมุข สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์มีความเข้มแข็งเป็นศูนย์กลางและเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ ของประชาชน มีระบบการเมืองที่มั่นคงเป็นกลไกที่นำไปสู่การบริหารประเทศที่ต่อเนื่องและโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล สังคมมีความปรองดองและความสามัคคี สามารถผนึกกำลังเพื่อพัฒนาประเทศ ชุมชน มีความเข้มแข็ง ครอบครัวมีความอบอุ่น ประชาชนมีความมั่นคงในชีวิต มีงานและรายได้ที่มั่นคงพอเพียง กับการดำรงชีวิต มีการออมสำหรับวัยเกษียณ ความมั่นคงของอาหาร พลังงาน และน้ำมีที่อยู่อาศัยและความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

ความมั่งคั่ง หมายถึง ประเทศไทยมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและมีความยั่งยืน จนเข้าสู่กลุ่มประเทศรายได้สูง ความเหลื่อมล้ำของการพัฒนาลดลง ประชากรมีความอยู่ดีมีสุขได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น และมีการพัฒนาอย่างทั่วถึงทุกภาคส่วนมีคุณภาพชีวิตตามมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติ ไม่มีประชาชนที่อยู่ในภาวะความยากจนเศรษฐกิจในประเทศมีความเข้มแข็ง ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ทั้งในตลาดโลกและตลาดภายในประเทศ เพื่อให้สามารถสร้างรายได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนมีการสร้างฐานเศรษฐกิจและสังคมแห่งอนาคตเพื่อให้สอดรับกับบริบทการพัฒนา ที่เปลี่ยนแปลงไป และประเทศไทยมีบทบาทที่สำคัญในเวทีโลกและมีความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ และการค้าอย่างแน่นแฟ้นกับประเทศในภูมิภาคเอเชีย เป็นจุดสำคัญของการเชื่อมโยงในภูมิภาค ทั้งการคมนาคมขนส่ง การผลิต การค้า การลงทุน และการทำธุรกิจ เพื่อให้เป็นพลังในการพัฒนา นอกจากนี้ ยังมีความสมบูรณ์ในทุนที่จะสามารถสร้างการพัฒนาต่อเนื่องไปได้ ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา ทุนทางการเงิน ทุนที่เป็นเครื่องมือเครื่องจักร ทุนทางสังคมและทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่สามารถสร้างความเจริญ รายได้ และคุณภาพชีวิตของ ประชาชนให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่อยู่บนหลักการใช้ การรักษา และการฟื้นฟูฐานทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ไม่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติจนเกินพอดีไม่สร้างมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมจนเกินความสามารถในการรองรับและเยียวยาของระบบนิเวศ การผลิตและการบริโภคเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและ

สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์มากขึ้นและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพดีขึ้น คนมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเอื้ออาทร เสียสละเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม รัฐบาลมีนโยบายที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมอย่างยั่งยืนและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและทุกภาคส่วนในสังคมยึดถือและปฏิบัติตาม หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการพัฒนาอย่างสมดุล มีเสถียรภาพและยั่งยืน

เป้าหมายการพัฒนาประเทศ

เป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ

สร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของ ประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย

1) ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย

2) ขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจและการกระจายรายได้

3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ

4) ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม

5) ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ

6) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ

1. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสภาวะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราช อธิปไตยและมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือ เทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคาม และภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบและทุกระดับความรุนแรงควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหา ด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ ทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐรวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

2. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตและจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศ ในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อให้สอดรับกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่งโครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีดิจิทัลและการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต (3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการ

เพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคตบนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบันพร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลกควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดีรวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

3. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญามีพัฒนาการที่ดีรอบด้านและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัยมีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรมและเป็นพลเมืองดีของชาติมีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตสู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูงเป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

4. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชน ท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวมการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเองและการเตรียมความพร้อมของประชากรไทย ทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชนและสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

5. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมาภิบาล และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานและการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตโดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้านอันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

6. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจแยกแยะบทบาท หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันมีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวมมีความทันสมัยและพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้าง จิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้นกฎหมายต้องมีความชัดเจนมีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การลด ความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนาโดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรม

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)

การพัฒนาประเทศในระยะของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จะมุ่งบรรลุเป้าหมายในระยะ 5 ปีที่จะสามารถต่อยอดในระยะต่อไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาระยะยาวตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยมีหลักการสำคัญของแผนพัฒนาฯ ดังนี้

1. ยึด “หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ต่อเนื่องมาตั้งแต่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 เพื่อให้เกิดบูรณาการการพัฒนาในทุกมิติอย่างสมเหตุสมผล มีความพอประมาณ และมีระบบภูมิคุ้มกันและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี ซึ่งเป็นเงื่อนไขจาเป็นสาหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ สังคมไทยเป็นสังคมคุณภาพ สร้างโอกาสและมีที่ยืนให้กับทุกคนในสังคมได้ดำเนินชีวิตที่ดี มีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ ในขณะที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศก็เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมีคุณภาพและมีเสถียรภาพ การกระจายความมั่งคั่งอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมรักษาความหลากหลายทางชีวภาพ ชุมชนวิถีชีวิต ค่านิยม ประเพณี และวัฒนธรรม

2. ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสาหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคนทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ ฟื้นฟู ใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม

3. ยึด “วิสัยทัศน์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี” มาเป็นกรอบของวิสัยทัศน์ประเทศไทยในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจาชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยที่วิสัยทัศน์ดังกล่าวสนองตอบต่อผลประโยชน์แห่งชาติ ได้แก่ การมีเอกราช อธิปไตย และบูรณภาพแห่งเขตอำนาจรัฐ การดำรงอยู่อย่างมั่นคงยั่งยืนของสถาบันหลักของชาติ การดำรงอยู่อย่างมั่นคงของชาติและประชาชนจากภัยคุกคามทุกรูปแบบการอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุขเป็นปึกแผ่นมีความมั่นคงทางสังคมท่ามกลางพหุสังคมและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตของชาติ ความเป็นธรรมและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงาน อาหารและน้ำ ความสามารถในการรักษาผลประโยชน์ของชาติภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติประสานสอดคล้องกันด้านความมั่นคงในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีประเทศไทยไม่เป็นภาระของโลกและสามารถเกื้อกูลประเทศที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจด้อยกว่า

4. ยึด “เป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579” ที่เป็นเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีมาเป็นกรอบในการกำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุใน 5 ปีแรกและเป้าหมายในระดับย่อยลงมา โดยที่เป้าหมายและตัวชี้วัดในด้านต่างๆ มีความสอดคล้องกับกรอบเป้าหมายที่ยั่งยืน (SDGs) ทั้งนี้ เป้าหมายประเทศไทยในปี 2579 ซึ่งเป็น

ยอมรับร่วมกันนั้นพิจารณาจากทั้งประเด็นหลักและลักษณะของการพัฒนาลักษณะฐานการผลิตและบริการสำคัญของประเทศลักษณะของคนไทยและสังคมไทยที่พึงปรารถนา และกลุ่มเป้าหมายในสังคมไทย โดยกำหนดไว้ดังนี้ “เศรษฐกิจและสังคมไทยมีการพัฒนาอย่างมั่นคงและยั่งยืนบนฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน สังคมไทยเป็นสังคมที่เป็นธรรมมีความเหลื่อมล้าน้อย คนไทยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เป็นพลเมืองที่มีวินัย ตื่นรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต มีความรู้ มีทักษะและทัศนคติที่เป็นค่านิยมที่ดี มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ มีความเจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ มีจิตสาธารณะและทาประโยชน์ต่อส่วนรวม มีความเป็นพลเมืองไทย พลเมืองอาเซียนและพลเมืองโลก ประเทศไทยมีบทบาทที่สำคัญในเวทีนานาชาติ ระบบเศรษฐกิจตั้งอยู่บนฐานของการใช้นวัตกรรมนำดิจิทัลสามารถแข่งขันในการผลิตได้และค้าขายเป็น มีความเป็นสังคมประกอบการมีฐานการผลิตและบริการที่มีคุณภาพและรูปแบบที่โดดเด่นเป็นที่ต้องการในตลาดโลกเป็นฐานการผลิตและบริการที่สำคัญ เช่น การให้บริการคุณภาพทั้งด้านการเงิน ระบบโลจิสติกส์ บริการด้านสุขภาพและท่องเที่ยวคุณภาพเป็นครัวโลกของอาหารคุณภาพและปลอดภัย เป็นฐานอุตสาหกรรมและบริการอัจฉริยะที่เป็นอุตสาหกรรมแห่งอนาคตที่ใช้นวัตกรรม ทุนมนุษย์ทักษะสูงและเทคโนโลยีอัจฉริยะมาต่อยอดฐานการผลิตและบริการที่มีศักยภาพในปัจจุบันและพัฒนาฐานการผลิตและบริการใหม่ๆ เพื่อนาประเทศไทยไปสู่การมีระบบเศรษฐกิจสังคมและประชาชนที่มีความเป็นอัจฉริยะ”

5. ยึด “หลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้าและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม” แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 มุ่งเน้นการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีความครอบคลุมทั่วถึงเพื่อเพิ่มขยายฐานกลุ่มประชากร ชั้นกลางให้กว้างขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจ โอกาสทางสังคมและรายได้ของ กลุ่มประชากรรายได้ต่ำสุดร้อยละ 40 ให้สูงขึ้น นอกจากนี้การเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและพัฒนานวัตกรรมนับเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาในระยะต่อไปสาหรับทุกภาคส่วนในสังคมไทยโดยที่เส้นทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วนั้นกำหนดเป้าหมายทั้งในด้านรายได้ ความเป็นธรรม การลดความเหลื่อมล้าและขยายฐานคนชั้นกลาง การสร้างสังคมที่มีคุณภาพมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีธรรมาภิบาล

6. ยึด “หลักการนาไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน 5 ปีที่ต่อยอดไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเป้าหมายระยะยาว” จากการที่แผนพัฒนาฯ เป็นกลไกเชื่อมต่อในลาดับแรกที่จะกากับและ ส่งต่อแนวทางการพัฒนาและเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีให้เกิดการปฏิบัติในทุกระดับและในแต่ละด้านอย่างสอดคล้องกัน แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จึงให้ความสำคัญกับการใช้กลไกประชารัฐที่เป็นการรวมพลังขับเคลื่อนจากทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน และการกำหนดประเด็นบูรณาการของการพัฒนาที่มีลาดับความสำคัญสูงและได้กำหนดในระดับแผนงาน/โครงการสำคัญที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาได้อย่างแท้จริง รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่มีความครอบคลุมหลากหลายมิติมากกว่าในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ผ่านๆ มาในการกำหนดเป้าหมายได้คำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวของยุทธศาสตร์ชาติและการเป็นกรอบกากับเป้าหมายและตัวชี้วัดในระดับย่อยลงมาที่จะต้องถูกส่งต่อและกากับให้สามารถดาเนินการให้เกิดขึ้นอย่างมีผลสัมฤทธิ์ภายใต้กรอบการจัดสรรงบประมาณ การติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการรวมทั้งการพัฒนาระบบราชการ ที่สอดคล้องเป็นสาระเดียวกันหรือเสริมหนุนซึ่งกันและกัน แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จึงกำหนดประเด็นบูรณาการเพื่อการพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางสำคัญประกอบการจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน รวบรวมและกำหนดแผนงาน/โครงการสำคัญในระดับ

ปฏิบัติและกำหนดจุดเน้นในการพัฒนาเชิงพื้นที่ในระดับสาขาการผลิตและบริการและจังหวัดที่เป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญในด้านต่างๆ

เป้าหมายรวมการพัฒนาของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12

1. คนไทยมีคุณลักษณะเป็นคนไทยที่สมบูรณ์
2. ความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้และความยากจนลดลง
3. ระบบเศรษฐกิจมีความเข้มแข็งและแข่งขันได้
4. ทุนทางธรรมชาติและคุณภาพสิ่งแวดล้อมสามารถสนับสนุนการเติบโตที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม มีความมั่นคงทางอาหาร พลังงาน และน้ำ
5. มีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย สังคมปลอดภัย สามัคคี สร้างภาพลักษณ์ดีและเพิ่มความเชื่อมั่นของนานาชาติต่อประเทศไทย
6. มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพทันสมัย โปร่งใสตรวจสอบได้กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์

แนวทางการพัฒนา

1.1 ปรับเปลี่ยนค่านิยมคนไทยให้มีคุณธรรมจริยธรรมมีวินัยจิตสาธารณะและพฤติกรรมที่พึงประสงค์

1.2 พัฒนาศักยภาพคนให้มีทักษะความรู้ และความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า

1.3 ยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.4 ลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพและให้ทุกภาคส่วนคำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพ

1.5 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสุขภาพภาครัฐปรับระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพ

1.6 พัฒนาระบบการดูแลและสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับสังคมสูงวัย

1.7 ผลักดันให้สถาบันทางสังคมมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศอย่างเข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

แนวทางการพัฒนา

2.1 เพิ่มโอกาสให้กับกลุ่มเป้าหมายประชากรร้อยละ 40 ที่มีรายได้ต่ำสุดให้สามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพของรัฐ และมีอาชีพ

2.2 กระจายการให้บริการภาครัฐทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข และสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมและทั่วถึง

2.3 เสริมสร้างศักยภาพชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการสร้างความเข้มแข็งการเงินฐานรากตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้มีสิทธิในการจัดการทุนที่ดินและทรัพยากรภายในชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนา

3.1 การบริหารจัดการเศรษฐกิจส่วนรวม

- การพัฒนาด้านการคลัง
- การพัฒนาด้านการเงิน

3.2 การเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการ

- การพัฒนาภาคการเกษตร
- การพัฒนาภาคอุตสาหกรรม
- การพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยว
- การพัฒนาภาคการค้าและการลงทุน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนา

4.1 การรักษาฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติสร้างสมดุลของการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนและเป็นธรรม

4.2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อให้เกิดความมั่นคง สมดุล และยั่งยืน

4.3 แก้ไขปัญหาวิกฤตสิ่งแวดล้อม

4.4 ส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

4.5 สนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

4.6 บริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ

4.7 พัฒนาระบบการบริหารจัดการและกลไกแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.8 การพัฒนาความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน

แนวทางการพัฒนา

5.1 การรักษาความมั่นคงภายในเพื่อให้เกิดความสงบในสังคมและธำรงไว้ซึ่งสถาบันหลักของชาติ

5.2 การพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการป้องกันประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทั้งการทหารและภัยคุกคามอื่น ๆ

5.3 การส่งเสริมความร่วมมือกับต่างประเทศด้านความมั่นคง เพื่อบูรณาการความร่วมมือกับมิตรประเทศเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการป้องกันภัยคุกคามข้ามชาติ

5.4 การรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล เพื่อคงไว้ซึ่งอำนาจอธิปไตยและสิทธิอธิปไตยในเขตทางทะเล

5.5 การบริหารจัดการความมั่นคงเพื่อการพัฒนา เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างแผนงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงกับแผนงานการพัฒนาอื่นๆ ภายใต้การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย

แนวทางการพัฒนา

6.1 ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า

6.2 ปรับปรุงกระบวกการงบประมาณ และสร้างกลไกในการติดตามตรวจสอบการเงินการคลังภาครัฐ

6.3 เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล

6.4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6.5 ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.6 ปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากลหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์

แนวทางการพัฒนา

7.1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่ง

- พัฒนาระบบขนส่งทางราง
- พัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมือง
- พัฒนาโครงข่ายทางถนน
- พัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ
- พัฒนาระบบขนส่งทางน้ำ

7.2 การสนับสนุนการพัฒนาระบบขนส่ง

7.3 การพัฒนาระบบโลจิสติกส์

7.4 การพัฒนาด้านพลังงาน

7.5 การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล

7.6 การพัฒนาระบบน้ำประปา

ยุทธศาสตร์ที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม

แนวทางการพัฒนา

8.1 เร่งส่งเสริมการลงทุนวิจัยและพัฒนาผลักดันสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม

8.2 พัฒนาผู้ประกอบการให้เป็นผู้ประกอบการทางเทคโนโลยี

8.3 พัฒนาสภาวะแวดล้อมของการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรม

- ด้านบุคลากรวิจัย
- ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ด้านการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนา

9.1 การพัฒนาภาคเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กระจายตัวอย่างทั่วถึง

- ภาคเหนือ : พัฒนาให้เป็นฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ มูลค่าสูง
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : ให้หลุดพ้นจากความยากจนสู่เป้าหมายการพึ่งตนเอง
- ภาคกลาง : พัฒนาเป็นฐานเศรษฐกิจชั้นนำ
- ภาคใต้ : พัฒนาเป็นฐานการสร้างรายได้ที่หลากหลาย

9.2 การพัฒนาเมือง

9.2.1 แนวทางการพัฒนาหลัก

1) พัฒนาสภาพแวดล้อมเมืองศูนย์กลางของจังหวัดให้เป็นเมืองน่าอยู่ เพื่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคมอย่างเท่าเทียม เอื้อต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมีสมดุล

2) ส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองอย่างมีบูรณาการภายใต้การมีส่วนร่วมของส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน

3) พัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมือง

4) รักษาอัตลักษณ์ของเมืองและสร้างคุณค่าของทรัพยากรเพื่อกระจายรายได้ให้คนในท้องถิ่น

5) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเมือง

9.2.2 แนวทางการพัฒนาเมืองสำคัญ

1) ส่งเสริมกรุงเทพฯ ให้เป็นเมืองศูนย์กลางการติดต่อธุรกิจระหว่างประเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการศึกษา การบริการด้านการแพทย์และสุขภาพระดับนานาชาติ ที่พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีในการสื่อสารและระบบคมนาคมมาตรฐานสูง

2) พัฒนาเมืองปริมณฑล (สมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรสาคร) ให้เป็นเมืองศูนย์กลางการบริการธุรกิจและการพาณิชย์ศูนย์กลางการขนส่งและโลจิสติกส์ศูนย์บริการด้านสุขภาพและการศึกษาและเมืองที่อยู่อาศัย

3) พัฒนาเมืองเชียงใหม่และเมืองพิษณุโลกให้เป็นศูนย์กลางการค้า การบริการธุรกิจสุขภาพ การศึกษา และธุรกิจด้านดิจิทัล

4) พัฒนาเมืองขอนแก่นและเมืองนครราชสีมาให้เป็นเมืองศูนย์กลางการค้าการลงทุน การบริการสุขภาพและศูนย์กลางการศึกษา

5) พัฒนาเมืองภูเก็ตและเมืองหาดใหญ่ให้เป็นเมืองน่าอยู่และเอื้อต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อม

6) พัฒนาพื้นที่รอบสถานีขนส่งระบบรางในเมืองที่มีศักยภาพที่สำคัญ

9.3 การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจ

1) เร่งรัดการแก้ปัญหามลพิษและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เศรษฐกิจหลักให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2) สนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่

3) ส่งเสริมให้ภาคประชาชนและภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม

4) บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษชายแดน

5) บริหารจัดการด้านสาธารณสุข แรงงาน และความมั่นคง

ยุทธศาสตร์ที่ 10 ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา

แนวทางการพัฒนา

10.1 ขยายความร่วมมือทางการค้า และการลงทุนกับมิตรประเทศ และแสวงหาตลาดใหม่สำหรับสินค้าและบริการของไทย

10.2 พัฒนาความเชื่อมโยงด้านการคมนาคมขนส่ง โลจิสติกส์ และโทรคมนาคมในกรอบความร่วมมืออนุภูมิภาคภายใต้แผนงาน GMS, ACMECS, IMT-GT, BIMSTEC และ JDS และภูมิภาคอาเซียน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์

10.3 พัฒนาและส่งเสริมให้ไทยเป็นฐานของการประกอบธุรกิจ การบริการและการลงทุนที่โดดเด่นในภูมิภาค

10.4 ส่งเสริมการลงทุนไทยในต่างประเทศ (Outward investment) ของผู้ประกอบการไทย

10.5 เปิดประตูการค้าและพัฒนาความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในลักษณะหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ทั้งในระดับอนุภูมิภาคและภูมิภาคที่มีความเสมอภาคกัน

10.6 สร้างความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนากับประเทศไทยในอนุภูมิภาค ภูมิภาคและนานาประเทศ

10.7 เข้าร่วมเป็นภาคีความร่วมมือระหว่างประเทศโดยมีบทบาทที่สร้างสรรค์

10.8 ส่งเสริมความร่วมมือกับภูมิภาคและนานาชาติในการสร้างความมั่นคง

10.9 บูรณาการภารกิจด้านความร่วมมือระหว่างประเทศและด้านการต่างประเทศ

10.10 ส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวภายในประเทศที่สำคัญ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แผนพัฒนาภาค/แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด/แผนพัฒนาจังหวัด

แผนพัฒนาภาคกลาง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

“ศูนย์กลางการค้าและอุตสาหกรรมสีเขียว ประตูสู่อาเซียน เมืองนวัตกรรมอาหารศูนย์กลางสินค้าเกษตร ศูนย์กลางประมงแปรรูป ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มรดกโลกแหล่งท่องเที่ยวนานาชาติ”

1) เพิ่มขีดความสามารถฐานอุตสาหกรรมเดิม และพัฒนาอุตสาหกรรมให้เป็นฐานรายได้ใหม่เพื่อเป็นศูนย์อุตสาหกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

2) พัฒนาอาหารและสินค้าเกษตรให้ทันสมัย เพื่อเป็นฐานการผลิตที่ได้มาตรฐานโลก และเป็นศูนย์กลางการผลิตอาหารของประเทศ

- ส่งเสริมปศุสัตว์มีคุณภาพ ได้มาตรฐานปลอดภัย สอดคล้องความต้องการผู้บริโภคโดยส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีผลิตที่ทันสมัย พันธุ์ที่เหมาะสม ปรับปรุงระบบบริหารจัดการตลาดได้แก่ โคนม โคเนื้อในจังหวัดสระบุรี ราชบุรี และ สุกร ไก่ เป็ด ในจังหวัดราชบุรี นครปฐม

- สนับสนุนเกษตรกรใช้วิธีเพาะปลูกที่เหมาะสมโดยสนับสนุนเกษตรอินทรีย์ เกษตรผสมผสาน เกษตรทฤษฎีใหม่ลดการใช้สารเคมีเพื่อฟื้นฟูและปรับปรุงดินที่มีปัญหา ได้แก่

นครนายก นครปฐม ปทุมธานี สระบุรี อยุธยา : ปัญหาดินเปรี้ยว

นครปฐม สุพรรณบุรี กาญจนบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี ชัยนาท ปราจีนบุรี : ปัญหาดินเค็ม

3) ปรับปรุงมาตรฐานสินค้าและธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากลเพื่อเป็นศูนย์รวมท่องเที่ยวของเอเชียที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

- ปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้านโบราณสถานและสถานที่สำคัญด้านวัฒนธรรมประเพณี โดยฟื้นฟูและจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและนำไปสู่การสร้างฐานรายได้ของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน ได้แก่ **นครปฐม** นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรสาคร

พัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจใหม่บริเวณชายแดนภาคกลางให้เป็นประตูเศรษฐกิจเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และเกิดผลเป็นรูปธรรม

พัฒนาเมืองน่าอยู่ ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี เศรษฐกิจดี เดินทางสะดวก ระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ มีคุณภาพ ทั่วถึง สอดคล้องกับอัตลักษณ์ ความหลากหลาย และศักยภาพของเมือง บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

- พัฒนาเมืองปริมณฑล เป็นเมืองศูนย์กลางการบริการธุรกิจ การพาณิชย์ การขนส่งและโลจิสติกส์ ด้านสุขภาพและการศึกษาและเมืองที่อยู่อาศัย ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี **นครปฐม** สมุทรสาครโดยการประสานโครงข่ายโครงสร้างพื้นฐาน ขนส่งสาธารณะและบริการทางสังคมกับมาตรการทางผังเมืองในการชี้นำให้การขยายตัวเป็นไปอย่างมีแบบแผนและเหมาะสม จัดสิ่งแวดล้อมเมืองให้เอื้อต่อการอยู่อาศัย เดินทางขนส่งสะดวก ปลอดภัย ป้องกันน้ำท่วม-น้ำเสีย มีพื้นที่สีเขียวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและกิจกรรมต่าง ๆ

ปกป้อง ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ชุมชนร่วมบริหารจัดการและควบคุมกิจกรรมที่ส่งผลกระทบเพื่อให้เกิดความสมดุลต่อระบบนิเวศเกื้อหนุนการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน

แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด

แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล (พ.ศ. 2561 - 2565) จังหวัดนครปฐม จัดอยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ

วิสัยทัศน์กลุ่มจังหวัด

“เป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุน บริการธุรกิจและการพาณิชย์
การผลิตอุตสาหกรรมระดับประเทศ ศูนย์กลางโลจิสติกส์
ศูนย์บริการด้านสุขภาพ (Medical Hub) แหล่งผลิตอาหารปลอดภัย
การศึกษาระดับมาตรฐานสากล ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สู่การเป็นเมืองน่าอยู่”

พันธกิจ

1. ปรับโครงสร้างการดำเนินงานทางเศรษฐกิจของชุมชน วิสาหกิจชุมชน สหกรณ์ และวิสาหกิจขนาดย่อม ให้มีความสามารถในการแข่งขัน ก้าวทันเทคโนโลยี รู้ทันบริบทโลก รอดพ้นกับดักรายได้ปานกลางสู่การมีรายได้ที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

2. สร้างและประสานความร่วมมือในการพัฒนาเครือข่ายระหว่างภาคเอกชน ชุมชนประชาสังคมและภาครัฐรวมถึงเครือข่ายภายใน ในการพัฒนาส่งเสริมระบบดำเนินงานทางเศรษฐกิจและความมั่นคงในกลุ่มจังหวัด

3. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการด้าน Logistic ระบบการค้าออนไลน์ (E-Commerce) เชื่อมโยง Supply Chain ในระบบเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การบริการและการท่องเที่ยว

4. ส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้เป็นอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เมืองที่เป็นมิตรกับชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

5 ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตปริมณฑล เพื่อไปสู่การเป็นเมืองที่น่าอยู่

6. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และวัฒนธรรม

เป้าประสงค์รวม

เศรษฐกิจมั่นคง ประชาชนมั่งคั่ง และความสุขที่ยั่งยืน (มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน)

เศรษฐกิจมั่นคง ประเมินอัตราการขยายตัวมูลค่าผลิตภัณฑ์กลุ่มจังหวัด ร้อยละ 3.5

ประชาชนมั่งคั่ง ประเมินจากมูลค่าผลิตภัณฑ์กลุ่มจังหวัดเฉลี่ยต่อหัว เพิ่มขึ้นร้อยละ 5

ความสุขที่ยั่งยืน ประเมินจากค่าดัชนีความก้าวหน้าของคน (HAI) เฉลี่ยของกลุ่มจังหวัดต้องไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยของปี 2557 – 2558 (หรือไม่น้อยกว่า .06229)

ตารางที่ 2.3 ประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์และกลยุทธ์

4 ประเด็นยุทธศาสตร์	8 เป้าประสงค์	14 กลยุทธ์
1. พัฒนานวัตกรรมด้านการผลิต และยกระดับอุตสาหกรรม เกษตรอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมที่ได้มาตรฐานรองรับการเติบโตระดับโลกของกรุงเทพมหานคร	1. พัฒนาอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน เพื่อรองรับการเติบโตระดับโลก 2. ยกระดับอุตสาหกรรมเกษตรอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมให้ได้มาตรฐาน	1. ส่งเสริมให้สถานประกอบการเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลทางธุรกิจ และการมีส่วนร่วมของชุมชน 2. พัฒนายกระดับทักษะฝีมือแรงงาน และเสริมสร้างความรู้ ความสามารถแก่แรงงานในภาคเกษตรกรรม พาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม 3. พัฒนาผลิตผลทางการเกษตร สินค้า และบริการให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน
2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ เมือง ชุมชนอย่างเป็นระบบ พัฒนาการบริหารจัดการน้ำทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน	3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและขนส่งสาธารณะเพื่อรองรับการเติบโตของเมืองและบริการประชาชนอย่างทั่วถึง 4. พัฒนาการบริหารจัดการน้ำทรัพยากรธรรมชิตและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน	4. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานรองรับการขยายตัวของเมือง/ชุมชน และเพิ่มประสิทธิภาพระบบโครงข่ายการคมนาคมขนส่ง และระบบโลจิสติกส์ 5. พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำและระบบป้องกันน้ำท่วมเขตเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ 6.อนุรักษ์ ฟื้นฟู และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมดุลและยั่งยืน

ตาราง 2.3 (ต่อ)

4 ประเด็นยุทธศาสตร์	8 เป้าประสงค์	14 กลยุทธ์
3. การพัฒนาเมืองและยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน ส่งเสริมการบริการทางการแพทย์และการศึกษาสู่การเป็นสังคมเมืองน่าอยู่	5. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในสังคม 6. เสริมสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้ประชาชน ผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ	7. พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข 8. พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการศึกษาสู่นานาชาติ 9. พัฒนาและส่งเสริมอาชีพ เพื่อยกระดับรายได้ และสร้างโอกาสการมีงานทำแก่ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ
4. พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม อย่างครบวงจร	7. แหล่งท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและมีความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว 8. เพิ่มรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยว	10.พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด 11.พัฒนาเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 12.การประชาสัมพันธ์และตลาดการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัด 13.พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเครือข่ายทางธุรกิจของผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง 14.ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัด

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2565) ของเทศบาลตำบลสามง่ามฉบับทบทวน (2562) หน้า 24 - 25

แผนพัฒนาจังหวัด

แผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2561 – 2565

วิสัยทัศน์จังหวัด

“เมืองเกษตรและอุตสาหกรรมปลอดภัย แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม สังคมแห่งความรู้ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

แผนงาน ประเด็นการพัฒนา เป้าหมายการพัฒนา และตัวชี้วัด มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.4 แผนงานประเด็นการพัฒนาเป้าหมายการพัฒนาและตัวชี้วัด

3 แผนงาน	3 ประเด็นการพัฒนา	3 เป้าหมายการพัฒนา	3 ตัวชี้วัดการพัฒนา
1. เมืองอัจฉริยะและเมืองหลวงแห่งอาหารปลอดภัย/สุขภาพ	1. พัฒนานครปฐมให้เป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โดยเน้นด้านการขนส่ง (Transport), เมืองหลวงแห่งอาหารและการท่องเที่ยว (Food Metropolis) และเมืองแห่งสุขภาพ (Healthy City) รองรับสังคมผู้สูงอายุ (Aging) และบริบทโลก (Global Content)	1. ยกระดับรายได้ของประชาชนในจังหวัด ให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน	1. มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดต่อหัว (Per Capita GPP) ปี 2564 เท่ากับ 323,824 บาท
2. อำเภอมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน	2. สร้างความแข็งแกร่งระดับพื้นที่ให้สามารถรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและกระจายความเจริญ สร้างความสุขให้กับประชาชนในทุกระดับ	2. การพัฒนาระดับพื้นที่เพื่อกระจายความเจริญและรองรับการขยายตัวและสนับสนุนการขยายความเจริญของเมืองหลวง	2. ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index - HAI) จังหวัดนครปฐม (ด้านการคมนาคมและการสื่อสาร) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาคกลาง
3. ศูนย์กลางเมืองศาสตร์พระราชา สู่ภูมิคุ้มกัน ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง	3. เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย ลดปัญหาครัวเรือนและสิ่งแวดล้อม สร้างความเสมอภาค และความเท่าเทียม โดยนำศาสตร์พระราชามาเป็นแนวทางหลัก	3. ศาสตร์พระราชาเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม ชุมชน ครอบครัว บุคคล ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง มีจิตอาสาเทิดทูนสถาบัน	3. ดัชนีความก้าวหน้าของคน (Human Achievement Index - HAI) จังหวัดนครปฐม อยู่ใน 10 ลำดับแรกของประเทศ

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2565) ของเทศบาลตำบลสามง่ามฉบับทบทวน (2562) หน้า 25 - 26

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1.1 พัฒนาการศึกษาและส่งเสริมระบบการศึกษา และสนับสนุนสื่อเทคโนโลยี นวัตกรรมทางการศึกษา เพื่อการศึกษาตลอดชีวิตสู่ประเทศไทย 4.0 และการเป็นเมืองอัจฉริยะ

1.2 ส่งเสริมการจัดงานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี พระบรมวงศานุวงศ์ งานราชพิธี และงานรัฐพิธี

1.3 ส่งเสริมสนับสนุน แหล่งการเรียนรู้ต่างๆ และศาสตร์พระราชา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

1.4 ส่งเสริมสนับสนุนการเผยแพร่และการปฏิบัติด้านคุณธรรมทางศาสนาจริยธรรม ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.5 อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและศาสนสถาน

1.6 ส่งเสริม สนับสนุน การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม

2. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ

2.1 พัฒนา ส่งเสริม และฝึกอบรมอาชีพให้ประชาชน

2.2 ส่งเสริม และสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ สู่การเป็นเมืองแห่งอาหาร ผลิตภัณฑ์ชุมชน และอุตสาหกรรม SME

2.3 ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาเศรษฐกิจตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.4 ส่งเสริมการพัฒนาพลังงาน พลังงานทดแทน และการประหยัดพลังงาน

2.5 ส่งเสริม สนับสนุนการกระจายสินค้า พัฒนาเส้นทางการขนส่งผลิตผลทางการเกษตร เกษตรอุตสาหกรรม และอุตสาหกรรม

2.6 ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินงานตามโครงการพระราชดำริ

2.7 ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมสู่ประเทศไทย 4.0

3. ยุทธศาสตร์ด้านสังคม

3.1 ส่งเสริม สนับสนุนกีฬาและนันทนาการ

3.2 ส่งเสริม สนับสนุนกิจการสาธารณสุข

3.3 ป้องกัน ต่อต้าน และแก้ไขปัญหายาเสพติด

3.4 ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาสังคม และงานสวัสดิการสังคม

3.5 การป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.6 ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพในการบรรเทาสาธารณภัย

3.7 เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน

3.8 การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม และความสามัคคี

4. ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว

4.1 พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน พลังงานทดแทน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การลดปริมาณขยะ และมลภาวะ

4.2 บำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วม และน้ำเสีย

4.3 การดูแลรักษา และพัฒนาที่สาธารณะ

4.4 พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เชิงนิเวศ และเชิงสุขภาพ

4.5 พัฒนา ส่งเสริม พื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่

4.6 การเตรียมความพร้อมในการรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติ

5. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

5.1 พัฒนาการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

5.2 ส่งเสริมธรรมาภิบาล การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ

5.3 ส่งเสริมสวัสดิการแก่ผู้บริหาร และผู้ช่วยเหลือ อปท. สมาชิกสภา อปท. ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง

5.4 ปรับปรุงพัฒนาขีดสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร

5.5 สนับสนุนการปฏิบัติงานปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่

5.6 ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น

5.7 สนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ กระบวนการยุติธรรม และการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี

6. ยุทธศาสตร์ด้านการบริการสาธารณะ

6.1 ก่อสร้างปรับปรุงบำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า เส้นทางจักรยาน ท่อระบายน้ำ ท่าเทียบเรือ ระบบการจัดการขยะ ระบบบำบัดน้ำเสีย และซ่อมแซมปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคที่ได้รับความเสียหาย

6.2 พัฒนาระบบจราจร และการคมนาคมขนส่ง

6.3 พัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา และระบบโทรคมนาคม รองรับการเป็นเมืองอัจฉริยะ

6.4 ส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำผังเมือง ผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ และป้องกันการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์

6.5 พัฒนาแหล่งน้ำคูคลองและระบบชลประทานเพื่อการอุปโภค-บริโภคการเกษตร และอื่น

ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)

“ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” กล่าวคือ ในปัจจุบัน เรายังติดอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” เราต้องการปรับเปลี่ยนเป็น “ทำน้อย ได้มาก” นั่นหมายถึงการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยใน 3 มิติสำคัญ คือ 1. เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” 2. เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม 3. เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

“ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1. เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) 2. เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง 3. เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services 4. เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม

รมช.พาณิชย์ กล่าวว่า “ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นการพัฒนา “เครื่องยนต์เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจชุดใหม่” (New Engines of Growth) ด้วยการแปลง “ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ” ของประเทศที่มีอยู่ 2 ด้าน คือ “ความหลากหลายเชิงชีวภาพ” และ “ความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม” ให้เป็น “ความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน” โดยการเติมเต็มด้วยวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบเป็น “5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย” ประกอบด้วย

1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ (Food, Agriculture & Bio-Tech)

2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ (Health, Wellness & Bio-Med)

3. กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม (Smart Devices, Robotics & Mechatronics)

4. กลุ่มดิจิตอล เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (Digital, IoT, Artificial Intelligence & Embedded Technology)

5. กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (Creative, Culture & High Value Services)

ทั้ง 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย จะเป็นแพลทฟอร์มในการสร้าง “New Startups” ต่างๆมากมาย อาทิ เทคโนโลยีการเกษตร (Agritech) เทคโนโลยีอาหาร (Foodtech) ในกลุ่มที่ 1 เทคโนโลยีสุขภาพ (Healthtech) เทคโนโลยีการแพทย์ (Meditech) สปา ในกลุ่มที่ 2 เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Robotech) ในกลุ่มที่ 3 เทคโนโลยีด้านการเงิน (Fintech) อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน (IoT) เทคโนโลยีการศึกษา (Edtech) อี–มาร์เก็ตเพลส (E–Marketplace) อี–คอมเมิร์ซ (E–Commerce) ในกลุ่มที่ 4 เทคโนโลยีการออกแบบ (Designtech) ธุรกิจไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Business) เทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Traveltech) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) ในกลุ่มที่ 5 เป็นต้น

ใช้พลังประชารัฐเดินไปข้างหน้า

“ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นการถักทอเชื่อมโยงเทคโนโลยีหลักที่ต้นน้ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่อยู่กลางน้ำ และ Startups ต่างๆที่อยู่ปลายน้ำ โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ในการขับเคลื่อนผู้มีส่วนร่วมหลักจะประกอบด้วยภาคเอกชน ภาคการเงิน การธนาคาร มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยต่างๆ โดยเน้นตามความถนัดและจุดเด่นของแต่ละองค์กร และมีภาครัฐเป็นตัวสนับสนุนตัวอย่าง เช่น ในกลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ จะมีภาคเอกชน คือ กลุ่มมิตรผล บริษัท ไทยยูเนี่ยนโฟรเซ่นโปรดักส์ และเครือเจริญโภคภัณฑ์ เป็นแกนหลัก โดยมีภาคการเงิน คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และธนาคารออมสินสนับสนุนทางด้านการเงิน มีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัยในภูมิภาคต่างๆ เป็นแกนนำในการทำวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ร่วมกับมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างประเทศ อาทิ มหาวิทยาลัย Wageningen ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยอันดับหนึ่งของเนเธอร์แลนด์ มหาวิทยาลัย Purdue, UC Davis และ Cornell ซึ่งจะมีภาครัฐคอยให้การสนับสนุน เช่น กระทรวงการคลังและสำนักงานส่งเสริมการลงทุน (บีโอไอ) ซึ่งหนึ่งในโครงการที่กำลังผลักดันผ่านกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ การจัดตั้งเมืองนวัตกรรมอาหาร (Food Innopolis) เป็นต้น

โดยทั้ง 5 กลุ่มเทคโนโลยีหลักและอุตสาหกรรมเป้าหมายใน “ประเทศไทย 4.0” เป็นส่วนหนึ่งของ “10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคต” (5 อุตสาหกรรมที่เป็น Extending S-Curve บวก 5 อุตสาหกรรมที่เป็น New S - Curve) ที่รัฐบาลได้ประกาศไปก่อนหน้านั้น กล่าวคือ ใน “10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคต” จะมีบางกลุ่มอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่ยังต้องพึ่งพิงการลงทุนจากต่างประเทศเป็นหลัก อาทิ อุตสาหกรรมการบิน (Aviation) ส่วนใน 5 กลุ่มเทคโนโลยีหลักและอุตสาหกรรมเป้าหมายใน “ประเทศไทย 4.0” จะเป็นส่วนที่ประเทศไทยต้องการพัฒนาด้วยตนเองเป็นหลัก แล้วค่อยต่อยอดด้วยเครือข่ายความร่วมมือจากต่างประเทศ ซึ่งสอดรับกับ “บันได 3 ขั้น” ของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ “การพึ่งพาตนเอง พึ่งพากันเอง และรวมกันเป็นกลุ่มอย่างมีพลัง” นั่นเอง

ตั้งเป้าสัมฤทธิ์ใน 3-5 ปี

ดร.สุวิทย์กล่าวว่า เป้าหมายของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ “ประเทศไทย 4.0” คือ การขับเคลื่อน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายให้เกิดผลสัมฤทธิ์ภายในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า เป็นการเปลี่ยน “ปัญหาและความท้าทาย” ให้เป็น “ศักยภาพและโอกาส” ในการสร้างความมั่นคง มั่นคั่ง และยั่งยืนให้กับประเทศอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เปลี่ยนจากปัญหาการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ให้เป็น สังคมผู้สูงอายุที่มีพลัง (Active Aging) การพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ การยกระดับเมืองให้เป็น Smart City การเปลี่ยนสินค้าโภคภัณฑ์ต่างๆ เช่น ข้าว ยางพารา น้ำตาล มันสำปะหลัง ให้กลายเป็นอาหารสุขภาพ (Functional Foods) หรือผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (Nutraceutics) ที่มีมูลค่าสูงการเปลี่ยนการเกษตรแบบดั้งเดิม ให้เป็นการเกษตรแม่นยำสูง (Precision Farming) และพัฒนาระบบการบริหารจัดการและเทคโนโลยีน้ำ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป กระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” มี 3 ประเด็นที่สำคัญ

1. เป็นจุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม

2. เป็น “Reform in Action” ที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน

3. เป็นการผนึกกำลังของทุกภาคส่วนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” โดยเป็นประชารัฐที่ผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรระดับโลก ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของการ “รู้จักเติม รู้จักพอ และรู้จักปัน”

ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิสัยทัศน์ (Vision) เทศบาลตำบลสามง่าม

“เทศบาลตำบลสามง่ามเมืองน่าอยู่ ใส่ใจคุณภาพชีวิต
เกษตรปลอดสารพิษ และการบริหารจัดการที่ดี”

ยุทธศาสตร์

มี 5 ยุทธศาสตร์ และมี 20 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์การพัฒนา การมีบริการขั้นพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมที่ดี

แนวทางการพัฒนา

(1) ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาถนน / ซอย ให้สะดวกต่อการสัญจรและสะอาดร่มรื่นสวยงาม

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้การสัญจรของประชาชนมีความสะดวกและปลอดภัยทุกเส้นทางได้มาตรฐานและสะอาดร่มรื่นสวยงาม

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนถนนที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้น

เชิงคุณภาพ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กถนนแอลฟัลท์ติกคอนกรีตถนนหินคลุกบดอัด ถนนลูกรังบดอัด

(2) ปรับปรุงพัฒนาสภาพภูมิทัศน์

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้เทศบาลมีเอกลักษณ์ความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนพื้นที่ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์

เชิงคุณภาพ ความสวยงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

(3) ก่อสร้างปรับปรุงระบบประปา

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาล มีระบบน้ำประปาผิวดินใช้อย่างเพียงพอ

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนพื้นที่ปรับปรุง/ก่อสร้างระบบประปา

เชิงคุณภาพ น้ำประปาสะอาดเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค

(4) พัฒนาปรับปรุงขยายเขตบริการไฟฟ้าสาธารณะ

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สะดวกในการสัญจรเวลากลางคืน

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนพื้นที่การปรับปรุง/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

เชิงคุณภาพ ถนนมีแสงไฟฟ้าส่องสว่าง

(5) ก่อสร้างปรับปรุงบำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆและการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย

- วัตถุประสงค์

เพื่อบำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสียในเขตเทศบาล

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนพื้นที่ก่อสร้าง/ปรับปรุง บำรุงรักษาแม่น้ำ ลำคลอง แหล่งน้ำต่างๆ และการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย

เชิงคุณภาพ แม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ สะอาดและระบายน้ำได้ดีป้องกันน้ำท่วม

(6) ปรับปรุงพัฒนาการกำจัดขยะมูลฝอยและปฏิกูลให้ถูกหลักสุขาภิบาล

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเป็นไปตามหลักสุขาภิบาล

เชิงปริมาณ จำนวนพื้นที่ปรับปรุงการกำจัดขยะมูลฝอย

เชิงคุณภาพ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเป็นไปตามหลักสุขาภิบาล

(7) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนครั้งที่มีการจัดอบรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เชิงคุณภาพ ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) ยุทธศาสตร์การพัฒนา การแก้ไขความยากจน เสริมรายได้ และส่งเสริมเกษตรปลอดสารพิษ

แนวทางการพัฒนา

(1) ส่งเสริม อบรมวิชาชีพประชาชนให้สามารถทำกิจการ หรือเป็นแรงงานฝีมือ

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีอาชีพหรือรายได้เพิ่มขึ้น

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนผู้ว่างงานลดลง มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตและไม่มีหนี้สิน

เชิงคุณภาพ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ ผลิตภัณฑ์ชุมชน

- วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนสินค้าทางการเกษตรปลอดสารพิษ

เชิงคุณภาพ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีรายได้พอแก่การยังชีพ

3) ยุทธศาสตร์การพัฒนา การพัฒนาคนและชุมชนให้เข้มแข็ง

แนวทางการพัฒนา

(1) ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพการศึกษา ศีลธรรม คุณธรรม แก่นักเรียนและประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเขาสู่ประชาคมอาเซียน

- วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างทุนทางปัญญา ศีลธรรม คุณธรรมแก่นักเรียนและประชาชน

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละของประชาชนที่ ได้รับการศึกษาอย่างต่ำระดับขั้นพื้นฐาน

เชิงคุณภาพ ความสำเร็จในการประกวด แข่งขัน ทางวิชาการ และศีลธรรมคุณธรรม

(2) ส่งเสริมให้นักเรียน ประชาชนมีสวัสดิการ เล่นกีฬา และกิจกรรมนันทนาการ

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้นักเรียน ประชาชนมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละของประชาชนในเขตเทศบาลที่ออกกำลังกาย

เชิงคุณภาพ ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงและอายุยืน

(3) ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และปกป้องสถาบัน

- วัตถุประสงค์

เพื่อบำรุงรักษา ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนครั้งที่มีการจัดกิจกรรม

เชิงคุณภาพ ประชาชนมีส่วนร่วมสืบสานประเพณีไทย

(4) ส่งเสริมสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีศักยภาพในการพัฒนาชุมชนของตนเอง

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ ความเข้าใจ ร่วมคิดร่วมทำแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น

เชิงคุณภาพ ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง

(5) ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาการบริการสาธารณสุข

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณะสุขอย่างมีคุณภาพ

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละของประชาชนที่ได้รับการดูแลรักษาสุขภาพอนามัย

เชิงคุณภาพ ประชาชนมีสุขภาพที่ดี

4) ยุทธศาสตร์การพัฒนา การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนา

(1) ก่อสร้างปรับปรุงพัฒนาอาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และการปฏิบัติงานให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพ

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีปฏิบัติงานที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการประชาชน

เชิงคุณภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

(2) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างมีคุณภาพ

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละของประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมทางการเมืองในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

เชิงคุณภาพ ประชาชนเข้าใจและมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง

(3) อบรม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงาน-ลูกจ้างมีความรู้ความสามารถ และคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณจำนวนเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นคณะผู้บริหาร/สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามง่ามที่เข้าร่วมการพัฒนาบุคลากร

เชิงคุณภาพ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น คณะผู้บริหาร/สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสามง่ามมีความรู้ความเข้าใจ

(4) ส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการแก่พนักงานเทศบาลลูกจ้างและพนักงานจ้าง

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงาน-ลูกจ้างมีสุขภาพดี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง พนักงานจ้าง

เชิงคุณภาพ พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง พนักงานจ้าง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

5) ยุทธศาสตร์การพัฒนา การรักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แนวทางการพัฒนา

(1) ส่งเสริมกิจกรรมการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้การป้องกัน ระงับอัคคีภัย และบรรเทาภัยธรรมชาติมีประสิทธิภาพ

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละการเกิดความเสียหาย

เชิงคุณภาพ ความเสียหายจากอัคคีภัย

(2) ส่งเสริมกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด

- วัตถุประสงค์

เพื่อลดและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด

- เป้าหมาย

เชิงปริมาณ จำนวนร้อยละการแพร่ระบาดของยาเสพติด

เชิงคุณภาพ ชุมชนปลอดยาเสพติด และสถานศึกษาเป็นโรงเรียนสีขาว

เป้าประสงค์ (Goals)

1. เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและโอกาสในการแข่งขันด้านการค้า สินค้าเกษตรปลอดสารพิษสู่ประชาคมอาเซียน

2. เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและยกระดับรายได้ให้พ้นเกณฑ์ความยากจน

3. เพื่อให้ประชาชนมีอาชีพและรายได้เพิ่มขึ้น

4. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ

5. เสริมสร้างทุนทางปัญญา ศีลธรรม คุณธรรมแก่นักเรียนและประชาชน

6. บำรุงรักษา ฟื้นฟูศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และภูมิปัญญาท้องถิ่น

7. ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณะสุขอย่างมีคุณภาพ

8. ประชาชนมีศักยภาพในการพัฒนาชุมชนของตนเอง

9. พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และวิธีปฏิบัติงานที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ

10. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง

11. พัฒนาขีดความสามารถและโอกาสในการแข่งขัน

12. เพื่อให้การป้องกัน ระงับอัคคีภัย บรรเทาภัยธรรมชาติมีประสิทธิภาพ

13. เพื่อลดและป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด

ตัวชี้วัด

1. จำนวนถนนที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้น

2. จำนวนพื้นที่ปรับปรุง/ก่อสร้างระบบประปา ไฟฟ้าสาธารณะ แหล่งน้ำต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

3. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีรายได้เพิ่มขึ้นเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและไม่มีหนี้สิน

4. ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างต่ำระดับขั้นพื้นฐาน

5. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

6. ประชาชนมีสุขภาพอนามัยแข็งแรงสมบูรณ์

7. จำนวนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองเพิ่มขึ้น

8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

ค่าเป้าหมาย

1. ก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน

2. บำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ การป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย

3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. จำนวนร้อยละเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. จำนวนร้อยละของประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมทางการเมืองในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

6. จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย

กลยุทธ์

1. ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาถนน/ซอย ให้สะดวกต่อการสัญจรและสะอาดร่มรื่นสวยงาม

2. ปรับปรุงพัฒนาสภาพภูมิทัศน์

3 ก่อสร้างปรับปรุงระบบประปา

4. พัฒนาปรับปรุงขยายเขตบริการไฟฟ้าสาธารณะ

5. ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่างๆและการป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสีย

6. ปรับปรุงพัฒนาการกำจัดขยะมูลฝอยและปฏิกูลให้ถูกหลักสุขาภิบาล

7. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. ส่งเสริม อบรมวิชาชีพประชาชนให้สามารถทำกิจการ หรือเป็นแรงงานฝีมือ

9. ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ ผลิตภัณฑ์ชุมชน

10. ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษา ศีลธรรม คุณธรรม แก่นักเรียนและประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

11. ส่งเสริมให้นักเรียน ประชาชนมีสวัสดิการ เล่นกีฬา และกิจกรรมนันทนาการ

12. ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และปกป้องสถาบัน

13. ส่งเสริมสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน

14. ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาการบริการสาธารณสุข

15. ก่อสร้างปรับปรุงพัฒนาอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และการปฏิบัติงานให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ

16. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง

17. อบรม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

18. ส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ แก่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างและพนักงานจ้าง

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

2. เป้าหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

3. มุ่งมั่นพัฒนาคนและชุมชนให้เข้มแข็ง

4. ส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

5. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของเทศบาลตำบลสามง่าม

6. ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการประชาชน

ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในภาพรวม

1. ยุทธศาสตร์จังหวัด : ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การเสริมสร้างความมั่นคงและสังคมคุณภาพอย่างยั่งยืน เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว, ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการบริการสาธารณะ
2. ยุทธศาสตร์จังหวัด : ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพ การเสริมสร้างความปลอดภัยและยกระดับมาตรฐานในการผลิตการตลาด และการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
3. ยุทธศาสตร์จังหวัด : ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมให้อยู่ในระดับต้นของประเทศ, ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การเสริมสร้างความมั่นคงและสังคมคุณภาพอย่างยั่งยืน เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การ

พัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม, ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านสังคม

4. ยุทธศาสตร์จังหวัด : ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมให้อยู่ในระดับต้นของประเทศ เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี
5. ยุทธศาสตร์จังหวัด : ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การเสริมสร้างความมั่นคงและสังคมคุณภาพอย่างยั่งยืน เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านสังคม

การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนาในอนาคตของท้องถิ่นด้วยเทคนิค SWOT Analysis (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค)

1) ด้านการเมืองการบริหาร

จุดแข็ง (Streng = S)

1. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นมากขึ้น
2. มีการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน
3. มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆของเทศบาล และข่าวสารที่น่าสนใจ
4. การก่อสร้างสำนักงานเทศบาลแห่งใหม่ที่สามารถรองรับความเจริญเติบโตของเมืองในอนาคต และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weakness = W)

1. ด้านระเบียบ กฎหมาย บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องตัวบทกฎหมาย/ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. บุคลากรบางส่วนยังขาดความสามารถและทักษะที่จำเป็นด้านต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์, ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น
3. บุคลากรบางส่วนขาดความสามัคคี ทำงานแบบแยกส่วน ขาดการบูรณาการร่วมกันในการยึดเป้าหมายเพื่อองค์กรเป็นสำคัญ แต่ยึดเพียงเป้าหมายของตนเพียงเพื่องานในส่วนที่รับผิดชอบแล้วเสร็จ
4. ขาดการวางแผนในการใช้จ่ายงบประมาณ บางโครงการตั้งงบประมาณแต่ไม่ดำเนินการ บางโครงการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้าทำให้ต้องแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง
5. งบประมาณมีน้อย รายได้ที่จัดเก็บเองยังไม่เพียงพอ ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐ

โอกาส (Opportunity = O)

1. สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามตั้งอยู่บริเวณศูนย์ราชการ ติดที่ว่าการอำเภอดอนตูม เหมาะที่จะพัฒนาเป็นศูนย์กลางของส่วนราชการที่ให้บริการชุมชนในบริเวณตำบลใกล้เคียง ตลอดจนพัฒนาเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างชนบทกับเมือง
2. การได้รับการอบรมและพัฒนาบุคลากรจากหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพต่างๆ
3. การได้รับงบประมาณอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น
4. การประกวดการบริหารจัดการที่ดี (ธรรมาภิบาล) ทำให้เกิดการตื่นตัวและพัฒนาองค์กร

5. นโยบายกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. นโยบายการปฏิรูประบบราชการ

อุปสรรค (Threat = T)

1. ระเบียบกฎหมาย นโยบายจากส่วนกลางในลักษณะการสั่งการจากเบื้องบนลงมา (Top Down) เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของท้องถิ่นในบางครั้ง

2. การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลในการพัฒนามีอยู่อย่างจำกัด ในขณะที่ปริมาณงานที่ต้องการพัฒนามีมาก ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. อาณาเขตพื้นที่มีขนาดกว้าง (๔๔ ตร.กม.) ครอบคลุม ๑๘ หมู่บ้าน ๒๐ ชุมชน ทำให้ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านได้

2) ด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ และรายได้

จุดแข็ง (Streng = S)

1. มีสถานที่ในการรองรับและจำหน่ายสินค้า ได้แก่ ตลาดสดเทศบาลตำบลสามง่าม ซึ่งเป็นตลาดที่มีมาตรฐานและได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย

2. มีต้นทุนที่ควรได้รับการพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนต่อไป ได้แก่ ทรัพยากรท้องถิ่น, ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

3. มีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์และหลากหลาย พร้อมจะใช้ประโยชน์เพื่อการสร้างรายได้และอาชีพ เช่น ทำการเกษตร เลี้ยงสัตว์ ฯลฯ

จุดอ่อน (Weakness = W)

1. มีการว่างงานในชุมชน เกิดจากเมื่อจบการศึกษาแล้วไม่มีงาน , งานไม่ตรงกับสาขาที่เรียน , มีความรู้น้อย ตลอดจนการเลือกงานและความเกียจคร้าน

2. การส่งเสริมการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและสินค้าที่ผลิตได้ในชุมชนมีน้อย

3. เกิดช่องว่างทางสังคมระหว่างประชาชนที่มีรายได้สูงกับประชาชนที่มีรายได้น้อย

4. ขาดการส่งเสริมด้านอาชีพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

โอกาส (Opportunity = O)

1. เป็นศูนย์กลางความเจริญของอำเภอ มีหน่วยงานราชการ เอกชน ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าร้านอาหาร ทำให้เกิดการสะพัดหมุนเวียนของเงินในพื้นที่ในปริมาณมาก

2. นโยบายรัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ประชาชนมีรายได้มากขึ้น

3. มีการขยายพื้นที่ทำการเกษตรเพิ่มขึ้น

อุปสรรค (Threat = T)

1. สถานการณ์ของโลกและประเทศ เช่น ภาวะน้ำมันแพง ส่งผลให้สินค้ามีราคาสูงขึ้น รวมทั้งการก่อความไม่สงบ หากความรุนแรงขยายตัวจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน

2. การเข้ามาของห้างขนาดใหญ่ที่ส่งผลที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการรายย่อย

3. มีผู้ค้าขายจากที่อื่นมาจัดตลาดนัดในพื้นที่

4. ขาดตลาดกลางรับซื้อและจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร

5. ผลผลิตทางการเกษตรส่วนใหญ่ราคาตกต่ำ

3) ด้านสังคมและสวัสดิการ

จุดแข็ง (Streng = S)

1. ประชาชนมีความรักความสามัคคีต่อกันเป็นอย่างดี

2. มีการส่งเสริมการออกกำลังกายไม่ว่าจะเป็นสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกาย

3. ไม่มีแหล่งผลิตยาเสพติดในเขตพื้นที่

4. ประชาชน เยาวชน ทุกภาคส่วนมีความรู้และเข้าใจในพิษภัยของยาเสพติด

จุดอ่อน (Weakness = W)

1. ประชาชนบางส่วนยังขาดความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

2. ประชาชนขาดระเบียบวินัยในการดำเนินชีวิตร่วมกัน เช่น ไม่มีวินัยการจราจร, ขาดจิตสำนึกในการรักษาความสะอาด, การก่อความเดือดร้อนให้เกิดขึ้นในสังคม เป็นต้น

3. ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินยังมีอยู่การลักขโมยโจรกรรมทะเลาะวิวาทเป็นต้น

โอกาส (Opportunity = O)

1. นโยบายด้านสังคมของรัฐบาล สามารถส่งเสริมสนับสนุนแนวทางการสร้างสังคมเข้มแข็ง คนในชาติอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างสมานฉันท์บนพื้นฐานของคุณธรรม

2. ปัญหาอาชญากรรมมีน้อยลงเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น

3. ประชาชนเห็นความสำคัญในการดูแลสุขภาพ พิษภัยจากยาเสพติด

4. มีกลุ่มชมรมด้านสุขภาพ เช่นชมรมผู้สูงอายุ ชมรมนวดแผนไทย ชมรมออกกำลังกาย

อุปสรรค (Threat = T)

1. ค่าครองชีพสูงมีผลให้คุณภาพชีวิตต่ำการดำเนินชีวิตของผู้มีรายได้น้อยค่อนข้างลำบาก

2. ปัญหายาเสพติดทำให้เกิดปัญหาต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ส่งผลกระทบต่อสังคม

3. ชุมชนขาดการรวมตัวที่เข้มแข็ง ขาดการรวมกลุ่มเป็นองค์กรชุมชน

4. ระบบการจัดสวัสดิการ ยังไม่ได้ตอบสนองต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอย่างแท้จริง

5. ปัญหาวัยรุ่น เยาวชน มีแนวโน้มรุนแรง และเพิ่มมากขึ้น

4) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี

จุดแข็ง (Streng = S)

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านการศึกษา มีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ สถานที่ บุคลากร หลักสูตรเพื่อรองรับและให้บริการด้านการศึกษา พร้อมหลักสูตรภาษาต่างประเทศและการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมควบคู่ไปด้วย ส่งผลให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อโรงเรียนที่อยู่ในสังกัดของเทศบาล

2. มีวัด และสถาบันทางศาสนาจำนวนมาก ซึ่งสามารถพัฒนาและเสริมสร้างความพร้อมให้เป็นแหล่งวัฒนธรรม จริยธรรมของเยาวชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งสามารถเป็นสถานที่ในการจัดการศึกษาได้

3. บุคลากรมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ให้มีศักยภาพในการดำเนินงานด้านการศึกษาสูงขึ้น

4. มีสถาบันการศึกษา ตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษา ที่สามารถพัฒนาและสร้างความพร้อมให้มีศักยภาพในการจัดการศึกษาได้อย่างทั่วถึงด้านปริมาณและคุณภาพ

5. มีขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงามเป็นเอกลักษณ์

จุดอ่อน (Weakness = W)

1. ไม่มีแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับเยาวชนที่ชัดเจน เช่น ห้องสมุดเทศบาล, การให้บริการอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

2. หน่วยงานราชการ เอกชน ไม่เห็นความสำคัญของประเพณี วัฒนธรรม ส่วนใหญ่ทำในเชิงธุรกิจ

3 การจัดองค์กรทางการศึกษาและการบริหารทางการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษามีเป้าหมายไม่เอื้ออำนวยต่อการแก้ไขปัญหาของชาติเท่าที่ควร กล่าวคือ มุ่งให้นักเรียนชนะการสอบแข่งขันเพื่อการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น มากกว่าการสร้างคุณภาพของมนุษย์เพื่อพัฒนาสังคม

4. ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนยังมีน้อย

5. เครื่องมือเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการพัฒนายังไม่เพียงพอกับความต้องการ

โอกาส (Opportunity = O)

1. นโยบายปฏิรูปการศึกษาการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาทำให้มีเอกภาพในการจัดการศึกษามากขึ้น

2. นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจะเพิ่มโอกาสและพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้กับประชาชน

3. กระแสความร่วมมือของท้องถิ่น ชุมชน กับการจัดการศึกษามีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้การจัดการมีคุณภาพ และสนองความต้องการของท้องถิ่นชุมชนได้มากยิ่งขึ้น

4. ข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการศึกษาไทย เพื่อพัฒนาคุณภาพของคนไทย

อุปสรรค (Threat = T)

1. การแพร่กระจายและนิยมวัฒนธรรมต่างชาติในเด็กและเยาวชน

2. การครอบงำทางวัฒนธรรมของยุคข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต ทีวี วิทยุ จากสื่อต่างประเทศ ตลอดจนค่านิยมเกี่ยวกับการบริโภคนิยมที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของเยาวชนและประชาชนในปัจจุบัน

3. รายได้และเศรษฐกิจของประชาชนไม่เอื้ออำนวยต่อการ ลงทุนทางการศึกษา

4. การจัดสรรงบประมาณจากรัฐยังมีน้อย ไม่เพียงพอกับการจัดการศึกษาในทุกระดับ

5. นโยบายการศึกษาไม่ต่อเนื่อง ไม่เอื้อต่อการศึกษาของชุมชนท้องถิ่น

6. ค่านิยมของประชาชน เน้นคุณวุฒิการศึกษา ปริญญาบัตรมากกว่าคุณภาพของคน

5) ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

จุดแข็ง (Streng = S)

1. มีกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ให้การดูแลประชาชนเบื้องต้น

2. มีระบบชลประทานครอบคลุมพื้นที่ทำการเกษตร

3. ประชาชนมีการตื่นตัวด้านสิ่งแวดล้อม เห็นได้จากการมีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและเรื่องสิ่งแวดล้อมต่างๆ มากขึ้น

4. มีทรัพยากรธรรมชาติ และแหล่งน้ำเพียงพอ

5. มีศูนย์บริการสาธารณสุขในการดูแลรักษาประชาชนเบื้องต้น

จุดอ่อน (Weakness = W)

1. ขาดการตื่นตัวอย่างจริงจังในการจัดการสิ่งแวดล้อม

2. มาตรการควบคุมดูแลการเก็บขนขยะมูลฝอยยังขาดประสิทธิภาพ

3. งบประมาณมีจำกัดในการจัดซื้อครุภัณฑ์หรือการดำเนินการเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการเก็บขนขยะ เป็นต้น

4. ประชาชนบางส่วนในเขตเทศบาลขาดจิตสำนึกในการรักษาความสะอาด เช่น การทิ้งขยะไม่เป็นที่, การปล่อยน้ำเสียจากครัวเรือน ร้านค้าและโรงงานลงสู่แม่น้ำ เป็นต้น

5. ปัญหาน้ำท่วมขังบางพื้นที่ ในหน้าฝนช่วงฤดูน้ำหลาก

โอกาส (Opportunity = O)

1. ประชาชนเริ่มเห็นปัญหาและความสำคัญในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม

2. การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยให้เทศบาลสามารถดูแลด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

3. มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การปฏิรูปราชการทำให้มีการร่วมหน่วยงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมไว้ด้วยกัน

อุปสรรค (Threat = T)

1. หน่วยงานท้องถิ่นใกล้เคียงตลอดจนประชาชนที่อยู่นอกเขตนำขยะมูลฝอยมาทิ้งในเขตเทศบาล

2. การรับภาระหนักในการรองรับปริมาณขยะจากหน่วยงานภายนอก

3. ประชาชนยากจนเป็นตัวเร่งในการทำลายทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

4. ฤดูฝนเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการฝังกลบขยะเนื่องจากทำให้สภาพพื้นที่ฝังกลบมีลักษณะลื่น รถเข้าไปลำบากและก่อให้เกิดกลิ่นมากขึ้น

5. การใช้ทรัพยากรอย่างไม่เกิดประโยชน์

6) ด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จุดแข็ง (Streng = s)

1. ผู้บริหารมีนโยบายในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้สมบูรณ์เพื่อรองรับการเจริญเติบโตและการท่องเที่ยวของเมืองและจังหวัด

2. มีระบบประปาให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่

3. มีโครงข่ายการคมนาคมที่ดีสามารถติดต่อได้ตลอดพื้นที่

จุดอ่อน (Weakness = W)

1. ยังไม่มีการประสานการทำงานร่วมกันที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะในท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลควรเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินการ

2. งบประมาณเทศบาลมีจำกัด

3. เส้นทางการคมนาคมยังไม่สะดวก ถนนขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ

โอกาส (Opportunity = O)

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากต้องการมีถนนหนทางที่สะดวกต่อการสัญจร

2. เป็นศูนย์กลางความเจริญของอำเภอ ทำให้มีหน่วยงานที่ดำเนินกิจการบริการสาธารณะและโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุม เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น

อุปสรรค (Threat = T)

1. ความเจริญเติบโตของเมืองที่เกิดจากการเร่งพัฒนา เช่น การก่อสร้างตึก อาคาร ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น ฝุ่นละออง, มลพิษทางเสียง เป็นต้น

2. การคมนาคมขนส่ง จากรถบรรทุกน้ำหนักเกินจากภายนอก ที่ใช้เส้นทางผ่านเทศบาล ส่งผลให้ถนนเกิดการชำรุดได้เร็วขึ้น

3. เส้นทางคมนาคม มีช่องทางจราจรไม่เพียงพอ

การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามประเด็นการพัฒนาท้องถิ่นในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลสามง่าม ได้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ เนื่องจากจะทำให้ทราบถึงปัญหาความต้องการที่แท้จริงและสามารถวางแผนพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุดทั้งยังก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นให้ก้าวหน้าด้วยความเห็นพ้องต้องกัน สำหรับการจัดทำแผนพัฒนาฉบับนี้เทศบาลฯได้ทำการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนโดยการจัดทำแบบสำรวจและการจัดประชุมประชาคมชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาความต้องการของประชาชน ทำให้เทศบาลได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามประเด็นการพัฒนาท้องถิ่นได้ดังนี้

1) ด้านการเมืองการบริหาร

ปัจจุบันเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาลมากขึ้นจะเห็นได้จากการให้ความสำคัญกับการจัดประชุมประชาคมชุมชน การจัดทำแผนชุมชน การให้ตัวแทนของประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการต่างๆ ของเทศบาลรวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในทุกด้านทำให้ประเด็นการพัฒนาด้านการบริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจแต่จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ทำให้ทราบปัญหาความต้องการเพิ่มขึ้น ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการร่วมกิจกรรมของชุมชนที่กระชั้นชิดเกินไป การจัดกิจกรรมพบประชาชนโดยผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการให้มากขึ้นตามสถานที่สาธารณะต่าง ๆ การติดตามงานโครงการที่ทำอย่างต่อเนื่อง, การจัดบริการแบบศูนย์บริการร่วมและการบริการประชาชนอย่างเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่เทศบาลทุกคน เป็นต้น

2) ด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพและรายได้

ปัจจุบันประชาชนผู้ประกอบการหลายส่วนประสบปัญหาจากห้างร้านขนาดใหญ่ที่เข้ามาก่อสร้างซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ ในเขตชุมชน ทำให้มีการเสนอแนะปัญหาความต้องการให้เทศบาลจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการร้านค้ารวมทั้งการพัฒนาตลาดสดให้ได้มาตรฐาน เช่น การปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและการรักษาความสะอาด การสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนและเพื่อเป็นการบรรเทาปัญหาการว่างงานขึ้นได้เสนอให้เทศบาลจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพตามความต้องการของชุมชน การผลิตสินค้าของชุมชนที่มีตลาดรองรับขึ้นส่งเสริมการสร้างงานสร้างรายได้ให้มากขึ้น รวมทั้งจัดตั้งกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการลงทุนในการประกอบอาชีพ

3) ด้านสังคมและสวัสดิการ

1. สุขภาพอนามัยของประชาชน

จากสภาพฐานะความเป็นอยู่ประกอบกับการไม่เอาใจใส่สุขภาพเท่าที่ควรทำให้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยยังมีผลกระทบต่อประชาชนผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็นผู้ที่ขาดโอกาสทางสังคมโดยที่เทศบาลได้แก้ปัญหาเชิงรุกคือการจัดโครงการรักษาพยาบาลเคลื่อนที่, โครงการเยี่ยมมารดาและทารกหลังคลอด, โครงการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ในชุมชนเพื่อออกให้บริการแก่ประชาชนถึงที่พักของประชาชนทำให้ประชาชนได้รับการดูแลทั่วถึงมากขึ้นและยังมีความต้องการให้เทศบาลจัดโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องต่อไปนอกจากนี้พบว่าบางแห่งยังมีการแพร่ระบาดของโรคซึ่งมีสัตว์เป็นพาหะเช่น ยุง แมลงวัน และหนู โดยประชาชนแจ้งให้เทศบาลดำเนินการฉีดพ่นยาและกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์พาหะนำโรคต่อไป นอกจากนี้ยังมีความต้องการในสถานที่ออกกำลังกายที่เพียงต่อความต้องการเพื่อเป็นการส่งเสริมประชาชนให้มีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง

2. การสนับสนุนและส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

ประชาชนมีความต้องการในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายมากขึ้นโดยแจ้งให้เทศบาลจัดสร้างหรือหาพื้นที่โดยประสานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้เทศบาลได้จัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆเพื่อให้เยาวชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และในช่วงปิดเทอมควรจัดให้มีกิจกรรมอบรมกีฬาแก่เด็กและเยาวชนเพื่อเสริมสร้างสุขภาพอนามัยที่แข็งแรงแก่เด็กด้วย

4) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี

1. การศึกษา

ปัจจุบันประชาชนให้การตอบรับกับการพัฒนาทางการศึกษาของเทศบาลมากขึ้นสังเกตได้จากการให้ความสนใจในการนำบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลมากขึ้น รวมทั้งผู้ปกครองมีการร่วมกิจกรรมที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้สภาพปัญหาและความต้องการในลำดับต่อมาที่พบคือประชาชนต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาโรงเรียนให้มีความเป็นเลิศเฉพาะด้านในหลายรูปแบบ เช่น ความเป็นเลิศในการสอนภาษาอังกฤษ, การเป็นศูนย์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ความเป็นเลิศในโรงเรียนระดับประถมศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้มีการเสริมหลักสูตรสำคัญต่างๆ ในการเรียนการสอนแก่นักเรียน เช่น หลักสูตรส่งเสริมประชาธิปไตยสำหรับเด็กและเยาวชน, หลักสูตรทางด้านศีลธรรม จริยธรรมอันดีงาม เป็นต้น รวมทั้งต้องการให้เทศบาลส่งเสริมและสนับสนุนจัดหาทุนการศึกษาสำหรับเด็กเรียนดีแต่ยากจนมีห้องสมุดเทศบาลและบริการอินเทอร์เน็ตแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปด้วย

2. การอนุรักษ์และทำนุบำรุงศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

สภาวการณ์ในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มีการรับ – ส่งข้อมูลความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วส่งผลต่อวิถีชีวิตของผู้คนก่อให้เกิดการครอบงำทางวัฒนธรรม รวมทั้งพฤติกรรมการลอกเลียนแบบตามสังคมที่ยึดถือกันว่าทันสมัยกว่า หากปล่อยปะละเลยไปวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามก็จะถูกกลืนและสูญหายไปในที่สุด ในประเด็นนี้ประชาชนได้ให้ความสำคัญและต้องการให้เทศบาลได้มีการส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น เช่น จัดงานประเพณีวันสงกรานต์, การส่งเสริมการแต่งกายตามแบบฉบับของท้องถิ่น, การทำนุบำรุงศาสนาทุกศาสนา รวมทั้งการอุปถัมภ์ผู้สูงอายุมิให้มีการทอดทิ้ง เนื่องจากผู้สูงอายุ คือบุคคลสำคัญในการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นจากรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่งนอกจากนี้ปัญหาอีกประการที่สำคัญคือการทำลายทรัพย์สินสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั่วไปรวมทั้งการจัดกิจกรรมเยาวชนห่างไกลปัญหายาเสพติดเพื่อสร้างความสงบสุขในสังคมด้วย

5) ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามตั้งอยู่บริเวณศูนย์ราชการ ติดที่ว่าการอำเภอดอนตูม และเป็นทางผ่านของอำเภอใกล้เคียง เพื่อเข้าสู่ตัวเมืองมากขึ้นทุกปี และสิ่งที่เป็นปัญหาตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนเมือง ได้แก่ ปัญหาปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้น ปัญหาฝุ่นละออง ปัญหามลพิษทางเสียง ปัญหาน้ำท่วมขัง ปัญหามลพิษจากสถานประกอบการ ซึ่งหากไม่มีการวางแผนในการแก้ไขปัญหาที่ดีจะส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของชุมชนเมือง โดยพื้นที่ที่ประสบปัญหามากจะเป็นชุมชนที่อยู่ในตัวเมือง ได้แก่ ชุมชนบ้านร่วมใจพัฒนา ชุมชนบ้านสามง่าม ชุมชนบ้านก้าวหน้า ชุมชนบ้านต้นสำโรง เป็นต้น

6) ด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. ถนน ท่อระบายน้ำ และทางเท้า

จากการสำรวจพื้นที่และความคิดเห็นของประชาชนพบว่าถนนบางสายในเขตเทศบาลมีสภาพชำรุด เนื่องจากสภาพการใช้งาน ในขณะที่ถนนบางสายทางยังไม่มีทางเท้าและท่อระบายน้ำ ก่อให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังตลอดจนแหล่งเพาะพันธุ์พาหะนำโรคในหลายพื้นที่ นำไปสู่การสำรวจจัดทำโครงการบรรจุในแผนพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

2. ไฟฟ้า ประปา

ประชาชนมีความต้องการไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างที่เปิดใช้ครอบคลุมถนนทุกสายเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยพบว่าบางแห่งชำรุดและต้องการติดตั้งเพิ่ม สำหรับเรื่องน้ำประปาพบว่าน้ำประปาไม่ค่อยแรงและขอให้มีการเปลี่ยนท่อประปาใหม่

3. การจราจร

เกิดสภาพปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน จากปริมาณยานพาหนะที่เพิ่มมากขึ้นและการขาดวินัยในการใช้ถนนก่อให้เกิดปัญหาอุบัติเหตุบนถนนบ่อยครั้ง โดยประชาชนแจ้งให้เทศบาลปรับปรุงสัญญาณและเครื่องหมายจราจรให้ชัดเจนและครอบคลุม โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีปริมาณการจราจรหนาแน่นและเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ได้แก่ บริเวณทางแยกคลองชลประทานชุมชนบ้านนาปู, ทางแยกชุมชนบ้านชายลาด, ทางแยกชุมชนบ้านลำอ้ายเสา, บริเวณวัดสามง่ามและโรงเรียนวัดสามง่าม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการคมนาคม ได้แก่ รถโดยสารประจำทางซึ่งเป็นของเอกชนมีสภาพไม่พร้อมในการให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตของเด็กจากการจราจรทำให้มีข้อเสนอแนะต่อการสร้างสะพานลอยเพื่อความปลอดภัย และเพื่อเป็นการส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการท่องเที่ยวไปในตัวจึงเห็นว่าควรมีการจัดทำป้ายบอกระยะทางของสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และสถานที่สำคัญต่าง ๆ ด้วย

ผลการวิเคราะห์ผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทางกายภาพในมิติพื้นที่เนื่องจากผังเมืองรวมหรือผังเมืองเฉพาะได้มีการวิเคราะห์ศักยภาพทางด้านระบบโครงข่ายเส้นทางคมนาคมและขนส่งสายหลักผ่านพื้นที่ชุมชนที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางติดต่อสู่พื้นที่ข้างเคียง มีการขยายตัวของชุมชนเมืองมีทิศทางกระจายติดตามพื้นที่โดยรอบของชุมชน รวมทั้ง ตามพื้นที่ริมถนนสายสำคัญเป็นหลัก รวมทั้งมีเส้นทางการเดินทางเชื่อมต่อสู่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้สะดวกจึงยังคงให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อบริการชุมชนเป็นหลัก เช่น การก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมในชุมชนให้ได้มาตรฐาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชระ เสริฐสมใจ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 91.14 โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้ามมาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.10 และรับทราบเกี่ยวกับเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล และการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยคิดว่าการใช้เงินงบประมาณในการดำเนินกิจการ/ ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้ามเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 81.06 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลจากวารสารของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 87.88 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมและด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม พบปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับมากและพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ และด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลท่าข้ามพบในระดับน้อย

พรทิพย์ สัจจาลักษณ์ (2550, หน้า 154) การศึกษาผลการศึกษาผลปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ บรรลุผลอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านความพึงพอใจของเด็กและเยาวชนต่อการปฏิบัติต่อเด็กตามมาตรฐานองค์การสหประชาชาติของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องงบประมาณน้อยเกินควรเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับจำนวนเด็กและเยาวชนที่มีจำนวนมาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาแก้ไข บำบัดและฟื้นฟูให้เด็กและเยาวชนกลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ (2551, หน้า 127) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง 3.97 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ (2551, หน้า 108) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมามีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2551, หน้า 98) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้าน ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง ผลการศึกษา พบว่า สัดส่วนของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้านในภาพรวมในระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ 35.84 ระดับพึงพอใจ ร้อยละ 60.12 ซึ่งรวมแล้วมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551, หน้า 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

งานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 104)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานให้บริการโครงการจัดทาแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดเมืองแพร่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน, ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่, ด้านความพึงพอใจต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจ ร้อยละ 77.23 เมื่อพิจารณาใน แต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมีค่าร้อยละ 80.94 มากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ มีค่าร้อยละ 79.80 ด้านความพึงพอใจต่อโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 มีค่าร้อยละ 76.18 ตามลำดับและด้านความพึงพอใจต่อโครงการพลังงานชุมชน เทศบาลตำบลแม่หล่าย ปี 2552 มีค่าร้อยละ 72และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้กับเทศบาลตำบลแม่หล่าย ว่าควรที่จะเพิ่มความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน

งานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ (2552, หน้า 86) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย ในเรื่องการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชน โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 เมื่อพิจารณาด้านการลดระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 อันดับแรกคือ ระยะเวลาของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการ ด้านการรับเงินสงเคราะห์แก่ผู้พิการฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 อันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 อันดับแรกคือ มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยมีการบริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ผู้ใช้บริการครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 อันดับสุดท้ายคือมีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาค เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 อันดับแรกคือ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ การใช้คำพูดและกริยามารยาทในการสื่อสารกับผู้รับบริการ, การให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 อันดับสุดท้ายคือ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ด้านสิ่งอานวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 อันดับแรกคือ ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.20 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 อันดับสุดท้าย คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยการวิจัยนี้เป็นการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการและบริการช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามโครงการดังกล่าวผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการ การบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ เรื่องผู้ที่รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก สำหรับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 82) การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลตำบลตรอน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 74.13 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอื่นๆ เป็นอันดับที่ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากเท่ากันทุกข้อ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานร่มรื่นสวยงาม สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากทุกข้อโดยด้านแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากทุกข้อ โดยเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ข้อเสนอแนะทั่วไป ต้องการความสะดวกสบายมากกว่านี้ในการติดต่อกับทางเทศบาล อยากให้ทำโครงการนี้ต่อไปเรื่อยๆ ขอให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน ให้มากกว่านี้อีกซักหน่อยการแต่งกายของพนักงานควรสุภาพ ที่จอดรถ ควรมากกว่านี้ ควรปรับปรุงการพูดและการให้บริการของพนักงาน ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 75) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ การศึกษาวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 81.16 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและอื่นๆ เป็นอันดับ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ, ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์การจัดโครงการฯ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง, การดำเนินโครงการฯ สามารถตอบสนองความต้องการ อำนวยประโยชน์ประชาชนด้านการให้บริการน้ำ การป้องกันอัคคีภัย, ความสะอาดของอาคารสำนักงาน ห้องน้ำ มีระดับความพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่, ส่วนปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง, ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว, มีความซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติงานเป็นธรรม, พูดจาอ่อนหวาน มีมารยาทดี มีระดับความพอใจมาก สำหรับด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ส่วนความสามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่, มีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาคและเท่าเทียมกัน, มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีระดับความพอใจมาก

ณัฏฐ์ธณกฤศ์ เหลืองทวีสุข (2553, หน้า 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่าทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

แวหะมะ จินาแว และอริยา คูหา (2553, หน้า 134) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส:กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก (X = 3.56) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

อธิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553, หน้า 114) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ กองคลังเทศบาลในเขตจังหวัดสกลนครผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลของตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ด้วยหน้าตายิ้มแย้มเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยอย่างกระจ่างชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ท่าทีของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาหรือ ให้คำแนะนาเกี่ยวกับภาษีอากร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.70 และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลาดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุดคือ โดยรวมประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ไว้อย่างชัดเจน มี ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ความพอเพียงของแบบแสดงรายการของภาษีประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีเจ้าที่รอให้บริการรับชำระภาษีแก่ผู้มาติดต่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจกับกระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.66 การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารและการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่าเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามละดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุดคือ การจัดทำป้ายบอกงานขั้นตอน หลักฐานการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3. ด้านสถานที่บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมา มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อจำแนกตามข้อพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ในการกรอกเอกสารต่างๆ ในการชำระภาษีและท่านมีความพึงพอใจกับสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน ความสะอาด สวยงามของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความกว้างของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน มีเก้าอี้และสิ่งอำนวยความสะดวกจัดได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ สำหรับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุดคือ มีการจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ณัฐธยาน์ ระโส (2554, หน้า 87) การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ผลการศึกษา พบว่า 1) การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์มีประสิทธิภาพสูง 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน 3) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เข้ารับเบี้ยยังชีพมีความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันในด้าน

นโยบายการบริหารงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประสิทธิผลของการจัดการเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน 4) โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิทธิผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2555, หน้า 70) รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละประเด็นได้ทำการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย ขั้นตอนกระบวนการบอกไว้ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนวิธีการที่ง่าย ไม่ซับซ้อนในการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับบริการ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย มนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ ความรอบรู้และความเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มารยาทดี พูดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ป้ายบอกทางของจุดที่ให้บริการได้ชัดเจน บริการลานจอดรถ, ที่นั่ง, น้ำดื่ม, พัดลม/แอร์ ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

จิระภา จาฎุพจน์ อัจฉรีย์ พิมพิมูล และวิเชียร โสมณวัฒน์ (2555, หน้า 97) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2555 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานบรรเทาสาธารณภัย และงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงานผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 (ร้อยละ 85.24) เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 3 ภารกิจงาน พบว่า งานแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.35) รองลงมาคือ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 (ร้อยละ 86.11) และงานบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.27) ตามลำดับ

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา เป็นการศึกษาถึงเรื่องของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา โดยที่มีวัตถุประสงค์ ทั้งหมด 3 ข้อ คือ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา 2) เพื่อศึกษาความ

ต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของ เทศบาลนครสงขลา 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการ ให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด รวมไปถึงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการทั้งนี้ยังรวมไปถึงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและที่สำคัญ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ จากการสำรวจข้อคิดเห็นของประชาชนในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะได้ทราบว่า ควรมีการเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการให้มากขึ้นเพื่อจะได้สะดวกในการมารับบริการและยังอยากให้มีการเพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อจะได้อ่านหนังสือระหว่างรอ

กิตติศักดิ์ เขื่อนแก้ว (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงผลการจัดทำระบบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้องในปี 2554 และ ปี 2555 2) เพื่อศึกษาถึงความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลป่าป้อง 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้อง ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การเก็บรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้ แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลป่าป้องและหัวหน้าส่วนราชการจำนวน 6 คน และเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขต เทศบาลตำบลป่าป้องจำนวน 365 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้องเป็นไปตามมาตรฐานหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะอยู่ในขั้นปานกลางทั้ง 5 ด้าน 2) ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้องที่ได้จัดทำขึ้นในปี 2554 และ ปี 2555 มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในเขตเทศบาลทั้ง 5 ด้าน 3) การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้องมีปัญหา คือ 3.1) ปัญหาเรื่องงบประมาณ 3.2) ปัญหาเรื่องระบบราชการและข้อกฎหมายในการดำเนินการ 3.3) ปัญหาเรื่องประชากรแฝงหรือการย้ายถิ่นฐานของประชากร 3.4) ปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ 3.5) ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรและการประสานงานภายในองค์กร ผู้มีวิจัยมีข้อเสนอแนะในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้อง คือ 1) ควรให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการติดตามประเมินผลการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะที่ดี 2) รัฐบาลควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างพอและควรมีการปรับปรุงระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้การดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะสอดคล้องกับสภาพปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง 3) เทศบาลตำบลป่าป้อง ควรให้ความสำคัญกับการรณรงค์ประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการของการจัดทำบริการสาธารณะ 4) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการศึกษาการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ

วรารัตน์ ศรีทน (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาผลการจัดทำบริการสาธารณะ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการจัดทำบริการสาธารณะ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 4) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ

จำนวน 381 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่า ผลการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการและด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาล ตำบลสุเทพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพ พบว่าทั้งสามปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้าน เจ้าหน้าที่และปัจจัยด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะปรากฏทั้งในด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านเทคนิค วัสดุอุปกรณ์และด้านอื่น ๆ กล่าวคือ ในด้านการบริหาร ประชาชนมีความ คิดเห็นว่าเทศบาลไม่มีการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ไม่แจ้งผลการดำเนินงานแก่ ประชาชน ไม่รับฟังข้อเรียกร้องหรือข้อคิดเห็นของประชาชน เทศบาลเข้าถึงและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนไม่ทั่วถึง ในด้านบุคลากร ประชาชนมีความคิดเห็นว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรขาดความรู้ในการให้บริการสาธารณะ บุคลากรและผู้บริหารไม่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา การให้บริการสาธารณะ รวมทั้งบุคลากรทำงานล่าช้า ขาดความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา การให้บริการสาธารณะอย่างจริงจัง ส่วนในด้านเทคนิคและวัสดุอุปกรณ์พบว่าวัสดุอุปกรณ์ไม่ เพียงต่อการให้บริการสาธารณะ เช่น รถขนขยะมีจำนวนน้อย เทศบาลไม่มีการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงในการให้บริการสาธารณะ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการ จัดทำบริการสาธารณะด้านอื่น ๆ พบว่าประชากรมีจำนวนมากเกินความรับผิดชอบของเทศบาล และประชากรแฝงมีจำนวนมาก จึงทำให้เทศบาลมีภาระในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น นอกจากนี้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้พบแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดทำบริการ สาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการป้องกนและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพ เช่น ควรมีการควบคุมและจัดระเบียบการอาศัยอยู่ของ ประชากรแฝง (คนต่างด้าว) ควรจัดเวรยามหรือตำรวจบ้านตรวจตราดูแลความปลอดภัย หรือเพิ่ม จุดกล่องตรวจการณ์ควบคุมดูแลมลพิษที่มาจากร้านอาหาร การเผาใบไม้ และอื่น ๆ อย่างจริงจัง ดูแลและซ่อมแซมถนนหรือทางเท้าที่ชำรุดอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพิ่มสัญญาณไฟจราจร และไฟกระพริบในหมู่บ้านหรือหน้าโรงเรียน เพิ่มไฟฟ้าในซอยมืด ซึ่งข้อเสนอแนะเหล่านี้จะ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลสุเทพให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

F. Ponsignon, P.A. Smart and R.S. Maull (2011, P.108) ทำการศึกษาในเรื่อง การออกแบบ ระบบการจัดทำบริการสาธารณะตามคุณลักษณะและสถานการณ์เพื่อทำการสำรวจและตรวจสอบเชิงประจักษ์เกี่ยวกับคุณลักษณะและสถานการณ์ในการออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะเป็นการศึกษาแบบกรณีศึกษา โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวมรวมข้อมูลจากองค์กรชั้นนำทางการตลาดในกลุ่มอุตสาหกรรมเกี่ยวกับพลังงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การออกแบบคุณลักษณะในการจัดทำบริการสาธารณะตามสถานการณ์นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการตามความเหมาะสมของลูกค้าและปรับเปลี่ยนไปตามประเภทของแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยการออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะตามสถานการณ์ (contingency) นั้นมีความจำเป็นต้องพิจารณาถึง ทักษะของพนักงานระดับความสามารถในการตัดสินใจของพนักงาน ทักษะในการปฏิบัติงานประจำ การดำเนินการและการควบคุมการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ (automation) และโครงสร้างของจุดที่ให้บริการ (FO front office) และจุดอื่นๆ ที่

นอกเหนือไปจากจุดที่ให้บริการ (BO back-office) เพื่อให้บริการสาธารณะนั้นๆสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้อย่างแท้จริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินงาน

2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม โดยมีทำการศึกษาถึงการบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสามง่าม ได้แก่ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ(ทะเบียนราษฎร) ปัญหาในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน โดยแยกภาระกิจการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ด้วยกันได้แก่ 1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน พื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบายในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ และการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามต่อไป

ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดทางการวิจัย

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) จำแนกภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม 2) ระบุปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามและ 3) สร้างแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย
3.2 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งได้ทำการศึกษา หาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตการณ์ (Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interviews) และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทั่วไป

3.2 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

3.2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ทั้งในระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสามง่าม และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม

3.2.2 กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพคัดเลือกจากประชากร โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกจากคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2556, หน้า 37) โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและมีประสบการณ์ในการใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการบริการทั้ง 4 ด้าน ด้านละ 2 คน ประกอบด้วยหัวหน้างาน 4 คน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน 4 คน รวมเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 8 คน ตัวแทนประชาชนที่เคยมาใช้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม ตำบลละ 5 คน ประกอบด้วยตำบลสามง่าม และตำบลลำลูกบัวรวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ตีความเก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยเลือกใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง และคำถามที่กำหนดไว้เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการทะเบียนราษฎร

โดยทำการศึกษาถึงการปัญหาบริการสาธารณะ ซึ่งคลอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการทะเบียนราษฎร

โดยทำการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะซึ่งคลอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การสังเกตการณ์ (Observation) ใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยทำการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยอยู่วงนอกกระทำตนเป็นบุคคลภายนอกโดยไม่เข้าไปร่วมกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ การสังเกต เป็นวิธีการเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยประสาทสัมผัส (Sensation) ของผู้สังเกตโดยตรง แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นการใช้การสังเกตควบคู่ไปกับวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ ด้วย จุดเด่นสำคัญของการสังเกต คือการทำให้ทราบพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะเป็นข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง จัดเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ การสังเกตซ้ำ ๆ ในเหตุการณ์เดียวกันประกอบกับการซักถามและการตรวจสอบต่าง ๆ ทำให้การสังเกตเป็นประโยชน์ในงานวิจัยมากกว่าการสัมภาษณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2556, หน้า 45) โดยผู้วิจัยได้ใช้การสังเกต สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปถึงการปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่มาติดต่อ โดยการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้น เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่นเพื่อใช้สนับสนุนหรือช่วยยืนยันกับกับข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือศึกษาจากเอกสาร

2. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ใช้วิธีการแนวทางการพูดคุยในบรรยากาศที่เป็นกันเอง ซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบเป็นทางการควบคู่ไปกับการสังเกตการณ์ ในการสัมภาษณ์ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Key Informant) แบ่งเป็น

2.1 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน

2.2 ประชาชนทั่วไปที่เคยมาใช้บริการ

การดำเนินการสัมภาษณ์ เริ่มจากการแนะนำโครงการ วัตถุประสงค์ แนะนำตัวและขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ ใช้เวลาประมาณ 40 นาทีถึง 1 ชั่วโมง ในการพูดคุยในส่วนของคำถามอุ่นเครื่องใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที เพื่อสร้างความคุ้นเคย โดยใช้คำถามข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล อายุ เพศ หน่วยงาน หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะโดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อให้มีความเหมาะสมและครอบคลุมประเด็นการศึกษาถึงสิ่งที่ต้องการทราบทั้งหมด แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบให้ตอบบรรยายตามความเข้าใจมี 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการทะเบียนราษฎร

โดยทำการศึกษาถึงการปัญหาบริการสาธารณะ ซึ่งคลอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการทะเบียนราษฎร

โดยทำการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะซึ่งคลอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลพร้อมกับการเก็บข้อมูล เพื่อทบทวนกรอบการศึกษาที่กำหนดไว้และจัดระเบียบเชื่อมโยงข้อมูลให้สอดคล้องกับเนื้อหา

1. หน่วยในการวิเคราะห์ ของการวิจัยในครั้งนี้คือ

1.1 เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

1.2 ภารกิจบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1.บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค 2.บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุข 3.บริการสาธารณะด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการทะเบียนราษฎร

1.3 ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะเป็นการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานต่างๆ เริ่มตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การรักษาระเบียบ ในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่ศึกษา จะศึกษาภายใต้กรอบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะ

1.4 แนวทางในการพัฒนา คุณภาพในการให้บริการสาธารณะเป็นการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะจากปัญหาที่ได้ศึกษามา

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระเนื้อหาใช้การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ เอกสาร ตำรา แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแม่นยำ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าหรือ Trinagulation โดยดำเนินการตรวจสอบ ในระดับข้อมูลหรือ Data Trinagulation ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ ว่ามีความเหมือนสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยทำการตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ข้อมูลจากการสังเกตการณ์และข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4
ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาถึงภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ระบุปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามในปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามโดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ รองนายกเทศมนตรีที่กำกับดูแลงานบริการสาธารณะ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย และเจ้าพนักงานปฏิบัติงาน 2. ประชนชนผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นสำหรับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงรายละเอียดเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

4.2 ระบุปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

4.3 สร้างแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

4.1 ภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

จากการศึกษาภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม พบว่ามีการวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังนี้จากคำแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีตำบลสามง่าม ได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลตำบลสามง่ามในการ ประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญ สมัยแรก ประจำปี พ.ศ. 2556 เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556 โดยได้กำหนด นโยบายการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

1. นโยบายด้านการเมืองการบริหาร 1.1 เสริมสร้างพัฒนาบุคลากรของเทศบาลให้มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทัศนคติในการปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อการให้บริการที่ยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง 1.2 ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบต่อชุมชน ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ ในระบอบประชาธิปไตย เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนและเทศบาล 1.3 ปรับปรุงและพัฒนารายได้ของเทศบาล โดยการจัดเก็บภาษีอากรให้ครอบคลุมทั่วถึงและเป็นธรรมต่อประชาชน 1.4 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่าง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการประชาชน 1.5 ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนโยบายนี้มีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการบริการสาธารณะด้านงานให้บริการ

2. นโยบายด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ และรายได้ 2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างงาน สร้างอาชีพ การรวมกลุ่มอาชีพเพื่อเพิ่ม รายได้ ลดรายจ่ายตามแนวทางหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2.2 ส่งเสริมการพัฒนาการผลิตสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้มุ่งสู่ระดับมาตรฐานสากล ส่งเสริมการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรเพื่อเชื่อมโยงสู่โครงการผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) ที่มีคุณภาพและแข่งขันด้านการตลาดได้

3. นโยบายด้านสังคมและสวัสดิการ 3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว และชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน 3.2 การจัดให้มีหน่วยบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนและสงเคราะห์ ประชาชนยามเจ็บป่วยในการรักษาชีวิต และลดความสูญเสียให้น้อยที่สุด 3.3 สนับสนุนการจัดสวัสดิการจัดตั้งสถานธนานุบาล เพื่อสงเคราะห์และช่วยเหลือ ประชาชนและครอบครัวที่มีรายได้น้อย 3.4 การสังคมสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ติดเชื้อเอดส์ เด็ก สตรี และผู้ยากไร้ เพื่อเสริมความเข้มแข็งสอดคล้องรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี พ.ศ. 2558 3.5 ส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในท้องถิ่น ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้สู่ความเป็น “เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืนและสังคมอยู่ดีมีสุข” นโยบายนี้มีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการบริการสาธารณะด้านงานให้บริการ งานสาธารณสุข งานการศึกษา

4. นโยบายด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี 4.1 ส่งเสริม สนับสนุน สร้างแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ขนบธรรมเนียมประเพณี แหล่งวัฒนธรรม ศิลปวัตถุโบราณ สร้างให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของเยาวชน ประชาชนทั่วไป และเพื่อคงไว้ซึ่งศิลปะ ที่งดงาม 4.2 ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารการศึกษา โดยจัดให้มีการศึกษาในทุกระบบ ตามแนวนโยบายของรัฐบาล 4.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกิจกรรมด้านกีฬา นันทนาการ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ อนามัย และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนนโยบายนี้มีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการบริการสาธารณะด้านการศึกษา

5. นโยบายด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม 5.1 ส่งเสริมและพัฒนาระบบงานสาธารณสุขมูลฐานในชุมชน การบริการสาธารณสุข พื้นฐานให้มีคุณภาพและทั่วถึง โดยร่วมมือกับเครือข่ายภาคีทุกภาคส่วน เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาล สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นต้น 5.2 ส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ปลูกจิตสำนึกในการร่วมดูแล และอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ มุ่งแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนนโยบายนี้มีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข

6. นโยบายด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 6.1 จัดให้มีการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ถนนหนทาง ไฟฟ้าแสงสว่างให้เพียงพอ เพื่อ ความปลอดภัย ต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 6.2 ปรับปรุงและพัฒนาระบบไฟฟ้าน้ำประปาให้ใสสะอาด มีคุณภาพ เพื่อการอุปโภค และบริโภค อย่างเหมาะสมและเพียงพอ นโยบายนี้มีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนการบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค

จากนโยบายที่ได้กล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของเทศบาลตำบลสามง่ามให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการสาธารณะโดยมีการว่านโยบายในแผนพัฒนาท้องถิ่นถึงการบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภค บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุข บริการสาธารณะด้านการศึกษา และบริการสาธารณะด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

4.2 ระบุปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

ในการศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน คือ (1) การบริการด้านสาธารณูปโภค (2) การบริการด้านสาธารณสุข (3) การบริการด้านการศึกษา และ (4) การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยในแต่ละด้านศึกษาภารกิจการให้บริการสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ขั้นตอนในการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) คุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางสรุปปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน

คำหลัก	สรุปบันทึกพรรณนา
ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านสาธารณูปโภค	ขั้นตอนในการให้บริการ - มีขั้นตอนที่มากเกินไป ทำให้ล่าช้าไม่เร็วทันใจ แบบคำร้องที่ต้องกรอกเยอะเกินไปและต้องใช้หลายชุด เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ - ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ
ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านสาธารณสุข	ขั้นตอนในการให้บริการ - มีขั้นตอนที่มากเกินไป ใช้เอกสารหลายชุด เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - ขาดความเป็นกันเอง ไม่ค่อยเอาใจใส่เท่าที่ควร - ขาดการประสานงานที่ดี - ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ เช่น เอกสารหลักฐานบางอย่างจำเป็นต้องใช้แต่ไม่มีก็ไม่สามารถออกใบอนุญาตให้ได้ คุณภาพการให้บริการ - มีขยะตกค้างในชุมชน - ตลาดที่ให้เอกชนดูแลแต่ไม่สะอาด
ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านการศึกษา	สิ่งอำนวยความสะดวก - พื้นที่ไม่เพียงพอให้นักเรียนทำกิจกรรม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - ขาดแคลนเจ้าหน้าผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ - มีการรับนักเรียนในจำนวนจำกัด
ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านงานทะเบียนราษฎร	ขั้นตอนในการให้บริการ - มีขั้นตอนเยอะยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้หรือเสียเวลาไปกลับหลายรอบกว่าจะดำเนินการเสร็จ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คำหลัก	สรุปบันทึกพรรณนา
ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านงานทะเบียนราษฎร	สิ่งอำนวยความสะดวก - ขาดสัญญาณไฟสำหรับเรียกคิว - ขาดความทันสมัยด้านเทคโนโลยี คุณภาพการบริการ - ไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้

4.2.1. ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านสาธารณูปโภคพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาในเรื่องของการที่มีขั้นตอนที่มากเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้าไม่รวดเร็วทันใจ แบบคำร้องที่ต้องกรอกเยอะเกินไปและต้องใช้หลายชุด เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

“...ขั้นตอนการให้บริการผ่านลำดับขั้นตอนที่มากและงบประมาณในการแก้ปัญหาที่มีไม่เพียงพอ ความยุ่งยากในการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานการซ่อมบำรุงในเขตเทศบาล คนไม่เพียงพอต่อพื้นที่การบริการ เป็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในส่วนของกองช่าง...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562

“...ขั้นตอนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอน ตามกฎระเบียบที่ภาครัฐเป็นผู้กำหนดให้ปฏิบัตินั้นมีมากเกินไปเกิดความยุ่งยากทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาติดต่อเพราะต้องทำตามระเบียบ เจ้าที่ผู้ให้บริการเองก็มีจำนวนน้อย เพราะพื้นที่ที่ดูแลจำนวน 2 ตำบล คือ ตำบลสามง่ามและตำบลลำลูกบัว คิดเป็นพื้นที่ประมาณ 44 ตารางกิโลเมตร ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในบางประเภท...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562

“...ที่นี้บริการดีนะแต่จะติดปัญหาบางครั้งตรงที่ต้องใช้เอกสารขออนุญาตหลายอย่าง บางอย่างเราก็ไม่รู้ไม่ได้เตรียมคุยกับเจ้าหน้าที่กลับไปเอา กลับมาก็ไม่ใช่เป็นอีกอย่างหนึ่ง ก็ต้องกลับไปเอาใหม่ เหมือนมันเข้าใจไม่ตรงกันแต่เอกสารที่เขาต้องการครบก็ทำได้ แต่ต้องไปมาหลายรอบกว่าจะเสร็จแต่ก็ดีสถานที่อะไรก็ดีสะดวกดี...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2562

“...ขั้นตอนมากเกินไป ลดขั้นตอนลงแต่เราเข้าใจนะว่ามันเป็นระเบียบ เป็นกฎหมายใหม่ที่ออกมาเจ้าหน้าที่เขาก็มันต้องใช้ ไม่เหมือนเมื่อก่อน เมื่อก่อนมันของ่ายกว่านี้ตอนนี้มันยุ่งยาก...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562

4.2.2. ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านสาธารณสุข พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ขาดความเป็นกันเอง ไม่ค่อยเอาใจใส่เท่าที่ควร ขาดการประสานงานที่ดี ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ เช่น เอกสารหลักฐานบางอย่างจำเป็นต้องใช้แต่ไม่มีก็ไม่สามารถออกใบอนุญาตให้ได้ มีขยะตกค้างในชุมชนตลาดที่ให้เอกชนดูแลแต่ไม่สะอาดดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

“...ปัญหาด้านการประสานงาน คือถามแล้วข้อมูลยังไม่ได้ ถามไป อบจ. จะมาฉีดยุงที่หมู่ 8 เทศบาลรู้เรื่องไหมถ้าไม่รู้ก็ตอบว่าไม่รู้ ก็คือไม่รู้ แต่นี้ไม่รายงานพี่ถามไปตั้งแต่เช้ายันบ่ายสองยังไม่มีใครรู้เรื่องพอตามเรื่องก็บอกพี่ว่าติดต่อรองไม่ได้ ตอบพี่แค่นี้ ถ้าไม่รู้เรื่องก็บอกมาว่าไม่รู้เรื่องไม่บอกผมจะบอกได้ยังไงผมยังไม่รู้เรื่อง ผอ. ยังไม่ได้แจ้ง ตัวเขาเป็นคนดูแลตรงนี้เขาไม่สืบถามข้อมูลเลยเหรอในเมื่อพี่บอกว่า อบจ. เขาจะมาฉีดยาที่หมู่ 8 นะผู้ใหญ่ถามพี่มาพี่บอกไม่รู้แต่เดี๋ยวจะประสานงานให้ ประสานมาแล้วติดต่อใครไม่ได้ ผอ.ปุ๊กมาขอโทษว่าไม่ได้รับสายแล้วก็ไม่ได้โทรกลับกองสาธารณะสุขเรื่องปัญหาการประสานงาน พอเราถามไปปุ๊บเขาก็ให้ข้อมูลตรงนี้อย่างการจัดเก็บขยะเนี่ย อย่างบางคนก็ร้องมาทำไม่ไม่มาเก็บขยะเขาส่วนมากชาวบ้านก็จะร้องมาผู้นำไม่ ร้องมาผู้นำ สท. ร้องมาผู้บริหารเขาจะไม่ร้อง แต่ต่อไปนี้พี่จะบอกว่าไงรู้ป่ะ ถ้าคุณมีเรื่องอะไรเขียนร้องมาเลยเขียนเป็นหนังสือมาพี่จะให้เทศบาล พี่จะไม่ลงไปจัดการเอง อย่างกับตลาด อันนี้ยกตัวอย่างตลาดที่เกิดเรื่องเมื่อเร็วๆนี้ มีคนร้องมาทางเลขาเราเนี่ยเลขาไปซื้อผักที่ตลาดแล้วเขาร้องมาว่าน้ำมันดำเมี่ยมเลยนะที่ตลาดน้ำในร่องที่ทิ้งเลขาเขามาบอกว่าไม่มีใครไปดูเลยเขาบ่นไอเราก็รู้ว่าอะไรเป็นอะไร เรียกแอ้ไปดูสิเพราะวันศุกร์เราไม่มีเวลาหลายเรื่อง มาบอกเราว่าไปถ่ายรูปมาแล้วไม่มีอะไรแค่น้ำมันเตี้ยที่ขังอะเอาไม่กวาดก็ไม่มีอะไรพอวันจันทร์พี่ไปสระผมไปเจอกับคนขายของในตลาดถามว่าเป็นไง เขาบอกเจ้ไปดูเถอะสกปรกมากเขาบอกว่าเจ้เขาไปบางสีไปดูตอนบ่ายพี่บอกแอ้ไปดูคนขับไปดูแอ้น้ำดำขนาดเนี่ยไม่มีอะไรพี่ไปดูกับมาบอกนายกนะว่าไม่ใช่แค่สกปรกนะมันโครตสกปรกนายกเรียกผอ.มาเลยไปจัดการล้างซะห้องน้ำรองไม่ต้องเข้าไปนะเดี๋ยวกินข้าวไม่ได้หลายวันขี้เต็มคอห่านหมดนี้เราพูดภาษาชาวบ้านนะนายกหนูคุยเสร็จแล้วกินซะ...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2562

"...การเก็บขยะและการรักษาความสะอาดพื้นที่จำนวน 44 ตารางกิโลเมตรยังไม่มีการดูแลอย่างทั่วถึงการแก้ปัญหาน้ำเสีย สภาพแวดล้อม เหตุร้องเรียนการแก้ไขอาจใช้เวลานานเนื่องจากบางอย่างก็ติดที่ระเบียบและงบประมาณ"...

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2562

"...บางครั้งขั้นตอนอาจจะเยอะเกินไป เอกสารต้องใช้หลายชุด เราก็ไม่รู้เตรียมไปไม่พอ แต่ก็ยังดีเทศบาลเขาถ่ายเอกสารให้แต่ก็ต้องรอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่รู้เรื่อง ไม่ชัดเจน พูดจาไม่ไพเราะ หน้าตาบึ้งตึง บางครั้งเก้าอี้ไม่พอนั่งรอรับบริการ..."

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2562

4.2.3. ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านการศึกษา พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพบปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนเจ้าหน้าผู้ปฏิบัติงานในบางสาขาวิชา พื้นที่ไม่เพียงพอให้นักเรียนทำกิจกรรม และมีการรับนักเรียนในจำนวนจำกัดทำให้เด็กบางคนไม่ได้เรียน ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

"...เราก็พยายามทำตามนโยบายของรัฐของผู้บริหารท้องถิ่นเราก็อยากให้เด็กในเขตเทศบาลมีการศึกษาที่ดีได้รับการศึกษาที่ครบถ้วนก็พยายามรณณรงค์ให้ ผู้ปกครองพาเด็ก เข้าเรียนในพื้นที่ เรามีโรงเรียนของเราเองอยู่แล้วใช่ไหมครับ พยายามให้เด็กเออได้รับการศึกษาเพื่อที่จะได้มีความรู้อ่านออกเขียนได้ สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขไม่ทำให้คนอื่นเดือดร้อนแล้วก็อีกอย่างหนึ่งด้านการศึกษาเราก็มีการพัฒนาอยู่เรื่อย เช่น โรงเรียนเราก็มีการทำ mou กับสาธิตมหาลัยศิลปากร ให้เค้าช่วยนำความรู้พัฒนาด้านสื่อการเรียนการสอนให้กับครูและ ช่วยพัฒนาด้านต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้าน ที่มันมีผลต่อเด็กที่มันมีผลประโยชน์ต่อเด็กนะครับแต่อีกเรื่องหนึ่งพื้นที่อาคารสถานที่ของเราไม่เพียงพอ สถานที่ก่อสร้างเราไม่มีก่อสร้างอาคารก็ไม่รู้จะแก้ไขปัญหาตรงนี้อย่างไรนะครับพื้นที่มันไม่มีจะสร้างสถานศึกษาให้มันใหญ่ขึ้นโตขึ้นเพียงพอสำหรับเด็ก จะสร้างสนามเด็กเล่นสร้างพื้นที่ให้เด็กได้ผ่อนคลายและมันก็ไม่ค่อยมีปัญหาของเราคือไม่มีพื้นที่ทำสนามเด็กเล่นหรือโรงอาหารอยู่ทุกวันนี้เรื่องครูก็เพียงพอแต่จะมีบ้างที่ ขาดเป็นบางเอกบางวิชาซึ่งเราก็เปิด ขอโอนย้ายนะครับแต่ก็ไม่ค่อยมีคนมานะครับเพราะว่าทุกคนก็จะโอนย้ายกลับไปพื้นที่ ที่อยู่ใกล้บ้านตัวเอง อย่างของเราก็มีการโอนย้ายกลับไปพื้นที่ใกล้บ้านตัวเอง ก็มี..."

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2562

“...นโยบายของภาครัฐควรปฏิรูปการศึกษาให้นักเรียนได้เรียนฟรีจริง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่เป็นคำโฆษณาชวนเชื่อที่ต้องผลักภาระให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2562

“...ปัญหาการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่ามพบน้อยมาก แต่ที่พบปัญหาอยู่บ้างคือด้านคุณภาพการให้บริการ บางครั้งอาจไม่ทั่วถึงเพราะโรงเรียนรับนักเรียนจำนวนจำกัดมาสมัครแล้วเต็ม เราก็ต้องไปหาสมัครที่อื่น...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2562

4.2.4. ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านงานทะเบียนราษฎร พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการซึ่งพบปัญหาในเรื่องของขั้นตอนเยอะยุ่งยาก ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับบริการ เช่น เอกสารหลักฐานบางอย่างจำเป็นต้องใช้แต่ไม่มีก็ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือต้องเสียเวลาไปกลับหลายรอบกว่าจะดำเนินการเสร็จ ขาดสัญญาณไฟสำหรับเรียกคิว ขาดความทันสมัยด้านเทคโนโลยีจนไปถึงไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

“...บริษัทที่ดูแลระบบงานทะเบียนราษฎรบุคลากรไม่เพียงพอจึงไม่สามารถเข้ามาแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วในบางครั้งมีราษฎรมาขอรับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความล่าช้า...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2562

“...ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกและสัญญาณไฟฟ้าเรียกคิวประชาชนที่มาติดต่อจะได้ทราบว่าตัวเองอยู่ในลำดับที่เท่าไรแล้วพอถึงคิวคุยแล้วบางทีเอกสารไม่ครบก็ไม่สามารถได้ต้องกลับไปเอาเอกสารอีก ขั้นตอนเยอะหลายอย่างบางที่เราก็ไม่อยากไปนะมันยุ่งยาก...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562

"...เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ประชาชนในเรื่องของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ในการมาติดต่อทั้งขอย้ายเข้าย้ายออกแจ้งเกิดแจ้งตายบางทีประชาชนก็ไม่รู้ว่าต้องเตรียมอะไรมาบ้าง บางที่ไปติดต่อแล้วก็ไม่สามารถดำเนินการได้ต้องไปติดต่อหน่วยงานอื่นก่อน อย่างแจ้งตายโรงพยาบาลเขียนมาไม่ครบ เขียนไม่ตรงพอเอามาให้เจ้าหน้าที่ก็ทำไม่ได้ต้องกลับไปโรงพยาบาล หมอก็ไม่ยอมรับรองให้อีกสรุปทำไม่ได้..."

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562

4.3 สร้างแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน คือ (1) การบริการด้านสาธารณูปโภค (2) การบริการด้านสาธารณสุข (3) การบริการด้านการศึกษา และ (4) การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ทั้งนี้ผลการสัมภาษณ์ การสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลสามง่าม โดยเฉพาะภารกิจการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ขั้นตอนในการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (4) คุณภาพการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 สรุปแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลสามง่ามทั้ง 4 ด้าน

คำหลัก	สรุปบันทึกพรรณนา
แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านสาธารณูปโภค	ขั้นตอนในการให้บริการ - ควรมีแอพพลิเคชั่นที่สามารถแจ้งปัญหาและสามารถขอใบอนุญาตออนไลน์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความใส่ใจกับงานบริการขอตนมากขึ้น
แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านสาธารณะสุข	ขั้นตอนในการให้บริการ - ควรมีแอพพลิเคชั่นในการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ - ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการของตนมากขึ้น คุณภาพการให้บริการ - ควรเพิ่มช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ - ควรมีการตรวจสอบ การทำความสะอาดในตลาด เรียกผู้เกี่ยวข้องเข้ามาบูรณการร่วมกัน

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คำหลัก	สรุปบันทึกพรรณนา
แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านการศึกษา	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - ควรจัดหาครูที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวก - ควรจัดสรรงบประมาณในการขยายพื้นที่โรงเรียน คุณภาพการให้บริการ - ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการรับเด็กในแต่ละปีให้ประชาชนรับทราบ
แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามด้านงานทะเบียนราษฎร	ขั้นตอนในการให้บริการ - ควรมีแอพพลิเคชั่นในการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ - ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เรื่องหัวใจของการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก - ควรมีการแจกบัตรคิว ปรับปรุงด้านให้บริการ จัดสรรพื้นที่ให้มีความเป็นสัดส่วนมากขึ้น - ควรมีแอพพลิเคชั่นเพื่ออำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ - ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆเพื่อแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดและสามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้ตามที่ประชาชนต้องการ - ควรมีปุ่มกดให้คะแนนความพึงพอใจ

4.3.1. แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ด้านสาธารณูปโภคควรมีการพัฒนาในด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยอยากให้มีแอปพลิเคชั่นที่สามารถแจ้งปัญหาและสามารถขอใบอนุญาตออนไลน์ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความใส่ใจกับงานบริการขอตนมากขึ้น ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

> *“...ในการพัฒนางานด้าน สาธารณูปโภคในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการเราน่าจะมีการคิดทำแอพพลิเคชั่นในการติดต่อกับกองช่างทั้งเรื่องร้องเรียนถนนชำรุดไฟฟ้าดับหรือประปาน้ำไม่ไหลประชาชนจะได้ติดต่อเราได้อย่างสะดวกถ้าเรามีเทคโนโลยีตรงนี้ปัญหาทั้งเรื่องขั้นตอนที่ยุ่งยากการบริการไม่ดีรอนานหรือล่าช้าก็น่าจะหมดไปนะเพราะว่าเทคโนโลยีทำให้สะดวกขึ้น เจ้าหน้าที่เองก็น่าจะทำงานง่ายขึ้นเราขออนุญาตผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ให้เจ้าหน้าทีออกปฏิบัติงานได้โดยทันที สะดวกรวดเร็วขั้นตอนลดปัญหาผมว่ามันน่าจะดีนะ...”*

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562

“...ควรมีการปรับปรุงเรื่องบุคลากรน่าจะมีเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อรองรับพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอและสนับสนุนเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ยานพาหนะและปรับปรุงระบบการชำระเงินให้สอดคล้อง กับ ไทยแลนด์ 4.04 สามารถชำระผ่านโมบายแบงค์กิ้งได้หรือมีการสแกนคิวอาร์โค้ดอย่างชำระค่าประปารวมไปถึงการเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562

“...เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความใส่ใจกับผู้มารับบริการพยามอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจนและเข้าใจได้อย่างง่ายง่ายและควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับลำดับของผู้มารับบริการ...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ภาคประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562

4.3.2. แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ด้านสาธารณะสุขพบว่าควรมีการพัฒนาในด้านขั้นตอนในการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและคุณภาพการให้บริการโดยอยากให้มีแอพพลิเคชั่นในการขอรับบริการ ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการขอตนมากขึ้น ควรเพิ่มช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะและควรมีการตรวจสอบ การทำความสะอาดในตลาด เรียกผู้เกี่ยวข้องเข้ามาบูรณการร่วมกัน ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

“...เทศบาลน่าจะลดขั้นตอนในการให้บริการลงให้ได้มากที่สุดหรือไม่ก็ควรพัฒนาแอพพลิเคชั่นในการติดต่อขอใบอนุญาต เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนน่าจะมีการขอใบอนุญาตแบบออนไลน์ประชาชนจะได้ไม่ต้องไปติดต่อที่เทศบาลให้เสียเวลาเดี๋ยวนี้แอปฯเยอะแยะโอนเงินก็ใช้มือถือกันหมดแล้วเราจะได้ไม่ต้องเสียเวลาค่ารถค่าเดินทาง...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562

“...อยากให้มีการเพิ่มรอบในการเก็บขยะให้มากขึ้นเพื่อลดปัญหาขยะตกค้างในชุมชนอยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายถึงขั้นตอนในการติดต่อขอใบอนุญาตต่าง ๆ ให้เข้าใจแล้วก็ชัดเจนเพื่อที่จะได้ไม่ต้องเสียเวลาไปไปมามาระหว่างเทศบาลกับหาเอกสารต่าง ๆ อยากให้มาติดต่อครั้งเดียวแล้วก็ได้ไปอนุญาตไปเลย...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2562

“...ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องการดูแลความสะอาดเพราะเจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอพื้นที่ที่ต้องดูแล เจ้าหน้าที่ของเรามีน้อยก็ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2562

4.3.3. แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ด้านการศึกษาพบว่าควรมีการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการ โดยควรจัดหาครูที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ควรจัดสรรงบประมาณในการขยายพื้นที่โรงเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์การรับเด็กในแต่ละปีให้ประชาชนรับทราบ ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

“...เราพยายามรับโอนย้ายครูเพื่อให้มีครูที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานแต่ก็ยังไม่มีครูนาฏศิลป์ และครูพละเพราะครูเก่าเข้าก็ย้ายกลับบ้านเขาไป เราก็ประชาสัมพันธ์ผ่านทั้งเฟซบุ๊คไลน์ ติดประกาศ เสียงตามสายให้ครูที่สนใจเข้ามาทำงานกับเรานะและเราก็มีการจ้างครูพิเศษมาสอนภาษาเด็ก ๆ... ”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 17 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2562

“...โรงเรียนของเรามีพื้นที่ที่ไม่เพียงพอกับกิจกรรมต่าง ๆ ของเด็กๆเราก็พยายามนะที่จะคุยกันว่าเราจะจัดสรรตรงไหนได้บ้างเพื่อมาขยายพื้นที่ให้เด็ก ๆ ได้มีที่ทำกิจกรรม มีที่วิ่งเล่น...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2562

“...อยากให้มีการพัฒนาด้านการบริการคืออยากให้เสริมเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายหรือสื่ออื่น ๆ ให้ประชาชนได้ทราบนำลูกหลานเข้ามาเรียนกับทางเทศบาลของเรา...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 16 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2562

4.3.4. แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ด้านงานทะเบียนราษฎร พบว่าควรมีการพัฒนาในด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการโดยควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เรื่องหัวใจของการบริการ ควรมีการแจกบัตรคิว ปรับปรุงด้านให้บริการ จัดสรรพื้นที่ให้มีความเป็นสัดส่วนมากขึ้น ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดและสามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้ตามที่ประชาชนต้องการ ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ต่อประเด็นนี้ เช่น

“...ควรมีการเพิ่มการติดต่อสื่อสารในหลายหลายช่องทางเพื่อให้สามารถติดต่อผู้ดูแลระบบและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันท่วงที เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชนรวมไปถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันงานทะเบียนราษฎร์เพื่อลดปัญหาขั้นตอนในการมาติดต่อขอรับบริการส่วนทางด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการส่งไปฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจในระเบียบในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร์และมีการอบรมเรื่องของการบริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ประชาชนมีความประทับใจเวลาที่มาใช้บริการ...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 เจ้าหน้าที่
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2562

“..บางทีมาติดต่อ ก็ร้อนมาถึงก็ต้องมานั่งรอน่าจะมีน้ำดื่มเย็น ๆ มาบริการประชาชนบ้างส่วนอย่างอื่นก็โอเคเจ้าหน้าที่ก็น่ารักแต่บางทีถ้าติดปัญหา เราก็อยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานให้เราด้วยจะได้ไม่ต้องรอนาน...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 13 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562

“...น่าจะมีการปรับปรุงเรื่องมีบัตรคิวมาถึงสามารถติดต่อได้เลยหรือว่ารู้ว่าจะต้องติดต่อกับไทยและเพื่อความสะดวกรวดเร็วเป็นระเบียบอยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการอื่น ในกรณีที่ต้องมีการขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมหาบางทีเราประชาชนธรรมดาไปติดต่อเค้าก็ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกันเองได้และอำนวยความสะดวกให้เราได้ก็น่าจะดีกว่า...”

คำสัมภาษณ์ : ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 ประชาชน
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามมีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามรวมถึงระบุปัญหาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามและสร้างแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลสามง่าม ทำการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แก่นสาระซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษาวิจัย เน้นนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 จำแนกภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

การศึกษาถึงบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ภารกิจการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสามง่าม ได้แก่ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์ โดยบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านมีขอบข่ายความรับผิดชอบดังนี้

1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาล เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา การออกใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใบอนุญาตการใช้น้ำประปา การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในเขตเทศบาล

2. บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องรับเรื่องร้องเรียนด้านเหตุรำคาญต่างๆ ออกใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ อาทิ ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ใบอนุญาตประกอบกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายในที่หรือทางสาธารณะ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายหรือเร่ขายสินค้าในที่สาธารณะ

3. บริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่ามมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการศึกษาขั้นพื้นฐาน การควบคุม ดูแล และสนับสนุน การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาจัดตั้งหรือยุบเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมการจัดการกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำรวจเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับให้เข้าเรียนตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนส่งเสริมงานกิจกรรมนักเรียนของสถานศึกษา และจัดทำ และจัดรายงานการศึกษาและสถิติข้อมูลต่าง ๆ งานแผนและวิชาการ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดระบบการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และเครือข่ายวิชาการเพื่อการศึกษา

4. บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อ-ถอนบ้าน การรับแจ้งย้ายเข้า ย้ายออก และแจ้งย้ายปลายทาง รับแจ้งเกิด-การตาย การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎร งานการเลือกตั้ง การลง ประชามติ

สรุปภาระกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามทั้ง 4 ด้านนั้นทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคมีภารกิจในการออกใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2. บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขมีภารกิจในการออกใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร 3. บริการสาธารณะด้านการศึกษามีภารกิจในการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 4. บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรมีภารกิจในให้บริการด้านทะเบียนราษฎรต่าง ๆ อาทิ แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ เป็นต้น ซึ่งบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านเป็นภารกิจที่เทศบาลตำบลสามง่ามจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

5.1.2 ระบุปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

การศึกษาถึงปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ได้ศึกษาความคิดเห็นโดยแยกเป็นปัญหาบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์ภารกิจการให้บริการสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ขั้นตอนในการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3. สิ่งอำนวยความสะดวก 4. คุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้เห็นปัญหาของการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามที่ชัดเจน โดยสรุปแยกเป็นประเด็นปัญหาของแต่ละด้าน ดังนี้

1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาล เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา การออกใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใบอนุญาตการใช้น้ำประปา การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในเขตเทศบาลปัญหาที่พบในการบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้นเป็นด้านขั้นตอนในการให้บริการและปัญหาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความจำกัดของหน่วยงานภาครัฐที่มีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน ต้องมีการอนุมัติเป็นลำดับชั้น เอกสารหลักฐานต่างๆที่ต้องมีจำนวนหลายชุด ก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และทำให้ประชาชนที่มารับบริการต้องรอนาน นอกจากนั้นจำนวนเจ้าหน้าที่ยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการ

2. บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องรับเรื่องร้องเรียนด้านเหตุรำคาญต่าง ๆ ออกใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ อาทิ ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ใบอนุญาตประกอบกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายในที่หรือทางสาธารณะ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายหรือเร่ขายสินค้าในที่สาธารณะ ปัญหาบริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่ามที่พบ คือ ปัญหาขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและคุณภาพการให้บริการเนื่องจากมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากมายหลายขั้นตอน เอกสารประกอบในการของอนุญาตต้องใช้หลายชุดและจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการและปัญหาเรื่องความสะอาด

3. บริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่ามมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน การควบคุม ดูแล และสนับสนุน การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาจัดตั้งหรือยุบเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมการจัดการกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำรวจเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับให้เข้าเรียนตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนส่งเสริมงานกิจกรรมนักเรียนของสถานศึกษา และจัดทำ และจัดรายงานการศึกษาและสถิติข้อมูลต่าง ๆ งานแผนและวิชาการ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดระบบการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และเครือข่ายวิชาการเพื่อการศึกษาปัญหาบริการบริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่ามที่พบคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการโดยพบว่า ขาดครูผู้สอนในบางสาขาวิชา เช่น วิชานาฏศิลป์ วิชาพละศึกษา มีพื้นที่ไม่เพียงพอในการดำเนินการทำกิจกรรมต่างๆของนักเรียน ต้องจำกัดจำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนในแต่ละปี

4. บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อ - ถอนบ้าน การรับแจ้งย้ายเข้า ย้ายออก และแจ้งย้ายปลายทาง รับแจ้งเกิด - การตาย การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎร งานการเลือกตั้ง การลง ประชามติ ปัญหาบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามที่พบในเรื่องขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการโดย ระเบียบต่างๆที่มีมากทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายในการมาติดต่อใช้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายแล้วไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ตรงกันทำให้เกิดความล่าช้า งานทะเบียนออนไลน์ที่บางครั้งมีปัญหาทำให้ประชาชนไม่สามารถรับบริการได้ทันที

สรุปปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามในภารกิจของขั้นตอนในการให้บริการ คือ การมีขั้นตอนที่มากเกินไป เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขาดหัวใจของการบริการและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกมีพื้นที่ไม่เพียงพอการให้บริการและขาดความทันสมัย คุณภาพการให้บริการยังไม่สามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

5.1.3 สร้างแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

การศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ได้ศึกษาความคิดเห็นโดยแยกเป็นบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์ภารกิจการให้บริการสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ขั้นตอนในการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3. สิ่งอำนวยความสะดวก 4. คุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะสร้างแนวทางในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามที่ชัดเจน โดยสรุปแยกเป็นประเด็นแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของแต่ละด้าน ดังนี้

1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่าม ควรมีการพัฒนาด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีการพัฒนาในการใช้แอปพลิเคชันที่สามารถแจ้งปัญหาและการขอใบอนุญาตต่าง ๆ ออนไลน์ได้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วลดขั้นตอนในการติดต่อรับบริการแต่ก็ยังมีประชาชนบางคนไม่เห็นด้วยกับบริการแอพพลิเคชั่นเนื่องจากติดปัญหาเป็นผู้สูงอายุไม่ค่อยเข้าใจเรื่องของเทคโนโลยีชอบพูดคุยกับเจ้าหน้าที่มากกว่าในส่วนของเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีจำนวนมากขึ้นให้เพียงพอต่อการให้บริการ และอยากให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความใส่ใจกับงานบริการประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการก็จะสามารถพัฒนาขึ้นไปได้ตามลำดับก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่ามควรมีการพัฒนาด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีการพัฒนาในการใช้แอปพลิเคชันในการขอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้เข้าใจในงานบริการด้านคุณภาพการให้บริการสำหรับงานด้านสาธารณสุขบริการทางด้านความสะอาดควรมีการเพิ่มช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะเพื่อลดปัญหาขยะตกค้างในชุมชนและควรมีการทดสอบการทำความสะอาด ในตลาดและมีการเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้องเข้ามาบูรณาการร่วมกันเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการด้านสาธารณสุข ให้ดียิ่งขึ้น

3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาควรมีการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจัดหาครูที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในสาขาที่ขาดแคลนเช่นครูสาขานาฏศิลป์และคุณครูสาขาพละศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีการจัดสรรงบประมาณในการขยายพื้นที่โรงเรียนเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักเรียนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบล สามง่ามได้เพิ่มขึ้นและทำให้นักเรียนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมด้านคุณภาพการให้บริการควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในทุกทุกสื่อเกี่ยวกับการรับเด็กเข้าศึกษา รวมถึงการสร้างมาตรฐานการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ทำให้ประชาชนส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนในสังกัดของ เทศบาลตำบลสามง่าม

4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์ควรมีการพัฒนาด้านขั้นตอนในการให้บริการมีแอปพลิเคชันสำหรับการขอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการอบรมเรื่องหัวใจของการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการแจกบัตรคิว ปรับปุ่มบริการจัดสรรพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น ควรมีแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องของการเรียกคิวหรือการนัดหมายต่าง ๆ ด้านคุณภาพในการให้บริการควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆเพื่อจะแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและสามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ควรมีปุ่มกดให้คะแนนความพึงพอใจในการรับบริการเพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูล ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร์

สรุปการสร้างแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามในภารกิจของขั้นตอนในการให้บริการควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามเพื่อเป็นตอบโจทย์ แนวทางการแก้ปัญหาและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความพัฒนาด้วยวิธีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ หัวใจในงานบริการร่วมไปถึงการพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยี

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม สามารถแยกการอภิปรายผลการศึกษาวิจัย เน้นนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1 จำแนกภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

การศึกษาถึงบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ภาระกิจการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสามง่าม ได้แก่ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์ โดยบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านมีขอบข่ายความรับผิดชอบดังนี้ ดังนี้

1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาล เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา การออกใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใบอนุญาต

การใช้น้ำประปา การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในเขตเทศบาลสอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ว่าด้วย เรื่อง การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณูปการและจุดยืนทางยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลสามง่ามในด้านการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการประชาชน

2. บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องรับเรื่องร้องเรียนด้านเหตุรำคาญต่าง ๆ ออกใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ อาทิ ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ใบอนุญาตประกอบกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายในที่หรือทางสาธารณะ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายหรือเร่ขายสินค้าในที่สาธารณะ สอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ว่าด้วยเรื่อง การจัดให้มีและควบคุมตลาด การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

3. บริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่ามมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน การควบคุม ดูแล และสนับสนุน การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาจัดตั้งหรือยุบเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมการจัดการกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำรวจเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับให้เข้าเรียนตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนส่งเสริมงานกิจกรรมนักเรียนของสถานศึกษาและจัดทำ และจัดรายงานการศึกษาและสถิติข้อมูลต่าง ๆ งานแผนและวิชาการ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดระบบการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และเครือข่ายวิชาการเพื่อการศึกษาสอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ว่าด้วยเรื่องการจัดการศึกษาและจุดยืนทางยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลสามง่ามในด้านส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

4. บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อ - ถอนบ้าน การรับแจ้งย้ายเข้า ย้ายออกและแจ้งย้ายปลายทาง รับแจ้งเกิด - การตาย การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎร งานการเลือกตั้งการลงประชามติ สอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ตามมาตรา 16 แห่ง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ว่าด้วยเรื่องภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมการปกครอง เพื่ออำนวยความสะดวกกับการให้บริการประชาชนในการรับบริการทางด้านงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เป็นต้นมา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรทั้งหมด 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลสามง่ามและตำบลลำลูกบัว ด้วยงานทะเบียนราษฎร เป็นงานด้านการบริการประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยการพบปะ พูดคุย สอบถามกับประชาชนโดยตรง ในด้าน การรับแจ้งการเกิด

การตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่ม - จำหน่ายชื่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทางทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน การรื้อถอนบ้าน การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการบันทึกรายการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ

โดยภารกิจการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้นสอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น โดย โกวิทย์ พวงงาม ได้แบ่งบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นออกเป็น 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา และวัฒนธรรม 4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการและยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริการสาธารณะซึ่งมีลักษณะเดียวกับ วัชระ เสริฐสมใจ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมและ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่าภารกิจการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลสามง่ามเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดนครปฐม ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ที่ต้องการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

5.2.2 ระบุปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

การศึกษาถึงปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ได้ศึกษาความคิดเห็นโดยแยกเป็นบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์ ภารกิจการให้บริการสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ขั้นตอนในการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3. สิ่งอำนวยความสะดวก 4. คุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้เห็นปัญหาของการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามที่ชัดเจน

โดยสรุปแยกเป็นประเด็นปัญหาของแต่ละด้าน ดังนี้

1. บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาล เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา การออกใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใบอนุญาตการใช้น้ำประปา การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในเขตเทศบาลปัญหาที่พบในการบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้นเป็นด้านขั้นตอนในการให้บริการและปัญหาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยข้อจำกัดของหน่วยงานภาครัฐที่มีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน ต้องมีการอนุมัติเป็นลำดับชั้น เอกสารหลักฐานต่างๆที่ต้องมีจำนวนหลายชุด ก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และทำให้

ประชาชนที่มารับบริการต้องรอนาน นอกจากนั้นจำนวนเจ้าหน้าที่ยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการสอดคล้องกับ อธิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553, หน้า 114) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลในเขตจังหวัดสกลนครผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลของตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านโดยระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือด้านกระบวนการการให้บริการ

2. บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเรื่องรับเรื่องร้องเรียนด้านเหตุรำคาญต่างๆ ออกใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ อาทิ ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ใบอนุญาตประกอบกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายในที่หรือทางสาธารณะ ใบอนุญาตเป็นผู้จำหน่ายหรือเร่ขายสินค้าในที่สาธารณะ ปัญหาบริการบริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่ามที่พบ คือ ปัญหาขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและคุณภาพการให้บริการเนื่องจากมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากมายหลายขั้นตอน เอกสารประกอบในการของอนุญาตต้องใช้หลายชุดและจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการและปัญหาเรื่องความสะอาดการจัดเก็บขยะไม่ทันสอดคล้องกับ วรารัตน์ ศรีทน (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะปรากฏทั้งในด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านเทคนิค วัสดุอุปกรณ์และด้านอื่น ๆ กล่าวคือ ในด้านการบริหาร ประชาชนมีความ คิดเห็นว่าเทศบาลไม่มีการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ไม่แจ้งผลการดำเนินงานแก่ ประชาชน ไม่รับฟังข้อเรียกร้องหรือข้อคิดเห็นของประชาชน เทศบาลเข้าถึงและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนไม่ทั่วถึง ในด้านบุคลากร ประชาชนมีความคิดเห็นว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรขาดความรู้ในการให้บริการสาธารณะ บุคลากรและผู้บริหารไม่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา การให้บริการสาธารณะ รวมทั้งบุคลากรทำงานล่าช้า ขาดความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาการให้บริการสาธารณะอย่างจริงจัง ส่วนในด้านเทคนิคและวัสดุอุปกรณ์พบว่าวัสดุอุปกรณ์ไม่ เพียงต่อการให้บริการสาธารณะ เช่น รถขนขยะมีจำนวนน้อย เทศบาลไม่มีการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงในการให้บริการสาธารณะ

3. บริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่ามมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน การควบคุม ดูแล และสนับสนุน การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาจัดตั้งหรือยุบเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมการจัดการกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำรวจเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับให้เข้าเรียนตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนส่งเสริมงานกิจกรรมนักเรียนของสถานศึกษา และจัดทำ และจัดรายงานการศึกษาและสถิติข้อมูลต่าง ๆ งานแผนและวิชาการ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดระบบการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และเครือข่ายวิชาการเพื่อการศึกษาปัญหาบริการบริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่ามที่พบคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการโดยพบว่า ขาดครูผู้สอนในบางสาขาวิชา เช่น วิชานาฏศิลป์ วิชาพละศึกษา มีพื้นที่ไม่เพียงพอในการดำเนินการทำกิจกรรมต่างๆของนักเรียน ต้องจำกัดจำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนในแต่ละปีสอดคล้องกับ พรทิพย์ สัจจาลักษณ์ (2550, หน้า 154) ทำการวิจัยเรื่องผลปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน

เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องงบประมาณน้อยเกินควรเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับจำนวนเด็กและเยาวชนที่มีจำนวนมาก ทาให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาแก้ไข บำบัดและฟื้นฟูให้เด็กและเยาวชนกลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

4. บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อ - ถอนบ้าน การรับแจ้งย้ายเข้า ย้ายออก และแจ้งย้ายปลายทาง รับแจ้งเกิด - การตาย การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎร งานการเลือกตั้ง การลง ประชามติ ปัญหาบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่ามที่พบในเรื่องขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการโดย ระเบียบต่างๆ ที่มีมากทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายในการมาติดต่อใช้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายแล้วไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ตรงกันทำให้เกิดความล่าช้า งานทะเบียนออนไลน์ที่บางครั้งมีปัญหาทำให้ประชาชนไม่สามารถรับบริการได้ทันทีสอดคล้องกับงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 82) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร์เทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนต้องการความสะดวกสบายมากกว่านี้ในการติดต่อกับทางเทศบาลอยากให้ทำโครงการนี้ต่อไปเรื่อย ๆ ขอให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน ให้มากกว่านี้อีกซักหน่อย การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพ ที่จอดรถ ควรมากกว่านี้ ควรปรับปรุงการพูด และการให้บริการของพนักงาน

5.2.3 สร้างแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

การศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค 2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข 3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านงานทะเบียนราษฎร์ภารกิจการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ได้ศึกษาความคิดเห็นในการสร้างแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะออกเป็น 4 ภารกิจ ได้แก่ 1. ขั้นตอนในการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3. สิ่งอำนวยความสะดวก 4. คุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้เห็นปัญหาของการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่ามที่ชัดเจน โดยสรุปแยกเป็นประเด็นแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะของแต่ละด้าน ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการพัฒนาแอพพลิเคชั่นที่สามารถแจ้งปัญหาต่างๆ การขอใบอนุญาต ขอรับบริการสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ การบริการภาครัฐของกรมการปกครอง (2546) ได้มีการกำหนดการปรับปรุงระบบการบริการมิติใหม่เป็นเป้าประสงค์หลักในการบริหารราชการไม่ได้หวังผลกำไรเช่นภาคเอกชน แต่เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดผลสัมฤทธิ์มุ่งประสิทธิภาพ ซึ่งกรมการปกครองได้ยึดถือเป้าประสงค์นี้ เป็นเสมือนกรอบในการบริหารราชการมาโดยตลอด ในเรื่องการบริการประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกและต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงเกิดความศรัทธาต่อข้าราชการของกรมการปกครองได้มีการกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนขึ้นเพื่อให้ข้าราชการได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะด้านกระบวนการให้บริการ มีแนวทางในการดำเนินการคือการทำงานฉับไว งานบริการต้องมีลักษณะฉับไวรวดเร็วทั้งลักษณะการทำงานและผลของงาน มีการปรับปรุงรูปแบบขององค์กรและกระบวนงาน ให้ยืดหยุ่นคล่องตัวและมอบอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้การ

บริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น พัฒนาระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศของระบบราชการที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับรัฐบาล ระดับกระทรวง ระดับกรม และระดับจังหวัด โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนและสอดคล้องกับงานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ (2552, หน้า 86) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย ในเรื่องการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชน โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาด้านเจ้าที่ที่ให้บริการ ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงานและมีหัวใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 82) ทำการสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร์เทศบาลตำบลตรอน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนต้องการความสะดวกสบายมากกว่านี้ในการติดต่อกับทางเทศบาล อยากให้ทำโครงการนี้ต่อไปเรื่อย ๆ ขอให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน ให้มากกว่านี้อีกซักหน่อย การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพ ควรปรับปรุงการพูด และการให้บริการของพนักงาน ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่

3. แนวทางการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการขยายพื้นที่โรงเรียนให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน จัดสรรพื้นที่ให้มีความเป็นสัดส่วน ควรมีการแจกบัตรคิว ควรมีแอพพลิเคชั่นอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 104) ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้กับเทศบาลตำบลแม่หล่าย ว่าควรที่จะเพิ่มบัตรคิวในการให้บริการเพื่อความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนและสอดคล้องกับงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552, หน้า 64) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

4. แนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ ควรตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขที่ควรเพิ่มช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะ ควรมีการตรวจสอบการทำความสะอาดตลาดและควรมีการบรูณการร่วมกันกับภาคเอกชน บริการสาธารณะด้านการศึกษา ควรตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสารทางการศึกษา การรับสมัครเด็กนักเรียนให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดในการให้บริการและสามารถดำเนินการให้บริการได้ตามที่ประชาชนต้องการ ควรมีปุ่มกดให้คะแนนความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับ

กิตติศักดิ์ เขื่อนแก้ว (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความต้องการให้ติดตามประเมินผลการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะที่ดี ภาครัฐบาลควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างพอและควรมีการปรับปรุงระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้การดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะสอดคล้องกับสภาพปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง เทศบาลตำบลป่าป้อง ควรให้ความสำคัญ กับการรณรงค์ประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการของการจัดทำบริการสาธารณะและควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการศึกษาการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษา พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการสาธารณะนั้นมีความยุ่งยาก และแนวทางการพัฒนาในเรื่องนี้คือการพัฒนาแอปพลิเคชันในการติดต่อให้บริการ ดังนั้นภาครัฐควรเร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสนับสนุนให้มีการคิดค้นหรือออกแบบการบริการในรูปแบบดิจิทัลกระจายสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงการแก้ไขระเบียบข้อบังคับต่างๆที่ล่าสมัย ไม่ทันยุคไทยแลนด์ 4.0 ก็ควรจะยกเลิก

2. จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ยังขาดหัวใจของการบริการ ดังนั้นภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการอบรมข้าราชการให้เรื่องงานบริการประชาชน ควรมีหลักสูตรในการอบรมที่สามารถพัฒนาศักยภาพของข้าราชการและมีการตรวจสอบมาตรฐานการบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการปรับปรุง แก้ไข หรือยกเลิกระเบียบ เทศบัญญัติ หรือประกาศที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสาธารณะ รวมทั้งการจัดให้ประกาศและข้อบัญญัติที่มีความเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการสาธารณะมากที่สุด

2. ควรเพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็นจากหลายๆช่องทาง เพื่อนำความข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของทางเทศบาล ร่วมถึงเป็นการติดตามและประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลสามง่าม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการออกแบบบริการ (Service design) เพื่อพัฒนาบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามง่ามได้อย่างตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการสาธารณะที่เหมือนกันระหว่างเทศบาลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขงานบริการสาธารณะให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

4. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบที่เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลสามง่าม ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ.* กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กรุงเทพมหานคร*: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กฤช เพิ่มทันจิตต์. (2546). *นโยบายสาธารณะและวางแผน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ : การวางแผนและการควบคุม = Planning and Controlling*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่*. ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติศักดิ์ เขื่อนแก้ว. (2558). *ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าป้อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน เทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่*. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลยราชภัฏอุตรดิตถ์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยปรับวิธีคิดเพิ่มความสามารถและพลังสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2543). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย*. รายงานการวิจยั บธ.บ.(ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2555). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อ โครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลตำบลตรอน*. อุตรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย*. อุตรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

งานวิจัย และพัฒนา ฝ่ายวิชาการ. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่*. อุตรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

งานวิจัย และพัฒนา ฝ่ายวิชาการ. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ โครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่*. อุตรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

จิระภา จาฏพจน์ อัจฉรีย์พิมพิมูล และวิเชียร โสมณวัฒน์. (2555). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2555*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). *ยุทธศาสตร์ชาติในยุคโลกาภิวัตน์.* เอกสารประกอบการประชุมประจำปี 2546. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ชูชาติ กีฬาแปง. (2539). *ทัศนะของผู้นำท้องถิ่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฏฐ์ธณกฤศ์ เหลืองทวีสุข. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ณัฐธยาน์ ระโส. (2554). *การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์.* ปริญญานิพนธ์ รป.ม.(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2552*. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). *การปฏิรูประบบงบประมาณในประเทศไทย : กรณีศึกษาเรื่องการจัดเตรียมงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ : แซทโฟร์พริ้นติ้ง.

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา.* มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

เทศบาลตำบลสามง่าม. (2562). *แผนพัฒนาท้องถิ่น(พ.ศ.2561-2565) ของเทศบาลตำบลสามง่ามฉบับทบทวน พ.ศ. 2562.*

เทศบาลตำบลสามง่าม. (2562). *คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม.* เข้าถึงได้จาก: www.samngam-np.go.th, 20 มกราคม 2562

เทศบาลตำบลสามง่าม. (2562). *โครงสร้างการบริหาร*. เข้าถึงได้จาก: www.samngam-np.go.th, 20 มกราคม 2562

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). *การปกครองท้องถิ่นฝรั่งเศส.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขุมและบุตร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ(พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2550). *สัญญาทางปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ปกรณ์ ปรียากร. (2538). *ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาในการบริหารการพัฒนา.* กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ*. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

พรทิพย์ สัจจาลักษณ์. (2550). *ผลของการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่.* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: เชียงใหม่.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 (ตอนที่ 100 ก), หน้า 1 - 16.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม), ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 (ตอนที่ 99 ก), หน้า 1 - 13.

พิทยา บวรวัฒนา. (2549). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ.* กรุงเทพฯ : ศักดิโสภาการพิมพ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2551). *ประมวลสาระชุดวิชา หน่วยที่ 1-7 แนวคิด ทฤษฎี และ หลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). *การพัฒนาชุมชน: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: บางกอกบล็อก.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

วรารัตน์ ศรีทน. (2556). *ผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วัชระ เสริฐสมใจ. (2550). *ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม.* ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. (2529). *การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิญญู อังคณารักษ์. (2504). *แนวความคิดในการกระจายอำนาจปกครองส่วนท้องถิ่น*, ในเอกสารประกอบการบรรยาย. ม.ป.ท

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2556). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

แวหะมะ จินาแว และอริยา คูหา. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ.* วารสาร วิทยบริการ.

ศุภชัย ยาวะประภาส. (2539). *การปรับปรุงกระบวนงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.

สนธยา พลศรี. (2547). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน.* พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว. (2546). *กรมปกครองท้องถิ่นในระบบประชาธิปไตย.* กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564).* กรุงเทพฯ. 2560.

สุภางค์ จันทวานิช. (2546). *คู่มือการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา.* สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อธิวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งยาวในเขตจังหวัดสกลนคร.* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

F.Ponsignon, P.A. Smart and R.S. Maull. 2011. *Service delivery system design: Characteristics and contingencies*. International Journal of Operations & Production Management, 31, 3: 324-349

In - Joung Wang. (1996). *Delivery System of Public Health Services in Rural Areas*. New York : Basicbook.

Jean de Soto. (1994). *Droit administratif*. Thèorie Gènèrale du service public, Edition Montchrèstien, Paris.

Jeze, Gaston. (1998). *Principe Généraux Du Droit Administratif*. Tome II. Paris: Marcel Giard

Katz, E lihu and Brenda, Danet. (1996). *Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society*. New York : Basic Books.

René CHAPUS. (1996). *Droit administratif general*. T.1, Montchrestien.

Robson, W.A. (1953). *Local government*. New York: The Macmillan Company.

Smith S. L. (2005). *Live It Learn It : The Academic Club Methodology for Students with Learning Disabilities and ADHD*. Maryland : Paul H. Brookes.

William H. Lucy; Gilbert, Dennis; and Birkhead Guthrie s. *"Equity in Nocal Service Distribution."* Public Administration Review (November-December 1977)

Wit, D. (1961). *A Comparative Survey of Local Government and Administration*. Bangkok: Kurusapha.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สำนักปลัดเทศบาล กองการศึกษา
กองวิชาการและแผนงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
กองคลัง กองสวัสดิการสังคม
กองช่าง อื่นๆ.....
งานตรวจสอบภายใน
ลายมือชื่อ.....ผู้ได้รับมอบหมาย
วันที่..... 18 ก.ย. 2562

สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม
รับที่ 6196
วันที่ 18 ก.ย 2562
เวลา 15.15

ที่ อว ๐๖๕๓.๒๕/ว ๓

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล
จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

กันยายน ๒๕๖๒

งานประชาสัมพันธ์
รับที่ 959
วันที่ ๑๘ ก.ย. ๒๕๖๒
เวลา 15.30 น.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสามง่าม

ด้วย นางสาวชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์ รหัสนักศึกษา ๑๖๑๑๐๙๐๓๘๑๔๑๑ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งกำลังดำเนินการทำการศึกษาอิสระ เรื่อง “การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม”

ในการนี้ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์ เก็บข้อมูลและขอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ที่จะเป็นพื้นฐานความรู้ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง และเพื่อนำไปประกอบกับการพัฒนางานวิจัยในขั้นต่อๆ ไป ซึ่งการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ความอนุเคราะห์จากท่าน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

(นายนพรุจ เจริญสุข)
รองนายกเทศมนตรี รักษาราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลสามง่าม
๑๙ ก.ย. ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ / หัวหน้าสำนักปลัด.
- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นสมควรพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(นางสาวชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์)
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน
๑๘ ก.ย. ๒๕๖๒

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นสมควรพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นสมควรพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(นางอริญาพร พูนบางยุง)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๑๘ ก.ย. ๒๕๖๒

(นายณัฐพงศ์ แสนใจ)
ปลัดเทศบาล
๑๘ ก.ย. ๒๕๖๒

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗

ได้รับเรื่องแล้ว
.....
วันที่.....

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย

แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อการวิจัยในหัวข้อ การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

คำชี้แจง

1) แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้เพื่อสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ในช่วงเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2562
2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม
3) ผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง
4) แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบให้ตอบบรรยายตามความเข้าใจมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่2 ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

ตอนที่3 แนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

ขอบคุณท่านที่ให้สัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

นางสาวชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีการศึกษา 2562

แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อการวิจัยในหัวข้อ การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ในช่วงเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2562

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นคำถามปลายเปิดผู้ให้สัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้ตามความเข้าใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อ-นามสกุล

1.2 อายุ

1.3 เพศ

1.4 ตำแหน่ง

1.5 หน่วยงาน

1.6 หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะในเทศบาลตำบลสามง่าม

1.7 เคยใช้บริการสาธารณะใดบ้างของเทศบาลตำบลสามง่าม

ตอนที่ 2 ปัญหาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

2.1 ด้านสาธารณูปโภค

2.1.1 ท่านคิดว่าสิ่งใดคือปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ

2.2 ด้านสาธารณะสุข

2.1.2 ท่านคิดว่าสิ่งใดคือปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ

2.3 ด้านการศึกษา

2.1.3 ท่านคิดว่าสิ่งใดคือปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ

2.4 ด้านงานทะเบียนราษฎร

2.1.4 ท่านคิดว่าสิ่งใดคือปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม

3.1 ด้านสาธารณูปโภค

3.1.1 ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ ควรเป็นอย่างไร

3.2 ด้านสาธารณะสุข

3.1.2 ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะด้านสาธารณะสุขของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ ควรเป็นอย่างไร

3.3 ด้านการศึกษา

3.1.3 ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ ควรเป็นอย่างไร

3.4 ด้านงานทะเบียนราษฎร

3.1.4 ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสามง่าม ทั้งทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ ควรเป็นอย่างไร

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวชมพูนุท ทิวัฑฒานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	26 กันยายน 2523
สถานที่เกิด	ราชบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 19/6 หมู่ที่ 10 ตำบลสวนกล้วย
	อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 70110
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม
	อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	โรงเรียนรัตนราษฎร์บำรุง
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี ศิลปศาสตร์บัณฑิต
	สาขานิเทศศาสตร์การประชาสัมพันธ์
	สถาบันราชภัฏนครปฐม
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2545 – 2551	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนกิจกรรมพิเศษ
	บริษัท เจ เอส แอล จำกัด
พ.ศ. 2552 – 2553	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
	บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน
	เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม