แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

Guidelines for the Development of Public Service of Ongkharak Subdistrict Administrative Organization, Pho Thong District, Ang Thong Province

พรพรรณ อินถาวร[1] และกมลวรรณ วรรณธนัง[2]

Phonphan Intawon[1] and Kamonwan Wanthanang[2]

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

[1] Master of Public Administration, Public Administration, Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

[2] Lecturer of Master of Public Administration, Public Administration, Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

E-mail : Tayt-t@hotmail..com

Received: Feb. 11, 2025; **Revised:** Jun. 4, 2025; **Accepted:** Jun. 17, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสาธารณะ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ วิธีดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในพื้นที่ จำนวน 370 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบแอลเอสดี และ 2) ศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ กำนันตำบลองครักษ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลองครักษ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนในตำบลองครักษ์ และเจ้าอาวาสวัดในตำบลองครักษ์ จำนวน 14 คน วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการให้บริการสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (1) ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้อง และ (2) ควรพัฒนาหลักสูตรการอบรมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมแก่ประชาชนในทุกช่วงวัย

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the overview on public service; 2) to compare the opinions on public service, where divided into personal factors; and 3) to examine the guidelines for the development of public service. There were 2 stages in the research methodology; First, to study the overview of public services and to compare the opinions on public service, where divided into personal factors. The sample were 370 people in Ongkharak, Pho Thong district, Ang Thong province with stratified sampling. The research instrument was a questionnaire with a reliability of 0.96.

The data collection was analysed by mean, standard deviation, One-way ANOVA, and LSD test. Second, to examine the guidelines for the development of public service. There were 14 key informants, including the village chief, headman, school principal under the Ongkharak Subdistrict Administrative Organization, and abbots with purposive sampling. The instrument was an interview form. The content analysis was conducted.

The findings found that 1) The overview of public service was totally at a high level. Considering the most and least aspect, promoting the quality of life and infrastructure were at a high level. The management and naturally environmental conservation were at a moderate level; 2) The different occupations and incomes have affected the various opinions on public service at a statistical significance of.05; and 3) There were several guidelines for the development of public service: (1) it should enhance and encourage people to participate in the cleanliness in public areas and the appropriate refuse disposal; and (2) it should develop the training and workshop on naturally occurring environmental conservation for people of all ages.

Keywords: Guidelines for the Development, Public Service, Ongkharak Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มมีการบัญญัติครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2511 และในรัฐธรรมนูญฉบับต่อมาอีกหลายฉบับ จนเมื่อมีการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงได้มีการปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในหลายด้านเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในทางพื้นที่อย่างแท้จริง โดยการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง สามารถบริหารงานบุคคลของตนเองได้ ภายใต้การบริหารจัดสรรงบประมาณของตนเอง โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ภายใต้อำนาจกำกับดูแลตามกฎหมายไม่อยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาจากหน่วยงานส่วนกลางและจากส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่าง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์,2556 หน้า 75)

จากความเป็นมาและความสำคัญของการจัดการบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์มีพื้นที่เมืองที่เติบโตขึ้นทำให้การบริการสาธารณะเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนา และการจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับ

ปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ เพื่อที่จะหาคำตอบที่ว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างไรและสภาพสภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์เป็นอย่างไร โดยจะเจาะลึกด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม (สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า. (2563))

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 85-94) ได้ให้ความสำคัญว่า การจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความเสมอภาค หลักกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
2. ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชนกิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้
3. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นหรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการคำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้
5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่ จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้นที่จัดทำขึ้น โดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รามทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

สรุปได้ว่าหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ คือ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นให้แก่ประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกระจายทรัพยากรต่างๆ ให้ครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อให้การพัฒนาและการขับเคลื่อนบริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันและอนาคตทำให้หน่วยงานภาครัฐมุ่งที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารการบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E- Government) หรือรัฐบาลดิจิตอล (Digital Government ซึ่งเป็นการที่รัฐบาลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนทศและการสื่อสารมาใช้ โดยมีจุดประสงค์หลักคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานความสะดวกการเข้าถึงบริการของภาครัฐตลอดจนการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยการนำอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการกับประชาชนภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการ บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญอย่างน้อย 8 ประการคือ (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์, 2554 หน้า 39-41)

1. ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะหมายถึงการที่ข้อมูลและสารสนเทศมีความตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเช่นการบันทึกประวัติการเข้ามาใช้บริการจะต้องมีความถูกต้องโดยจะต้องบันทึกจากข้อเท็จจริงของประชาชนผู้รับบริการแต่ละคนการบันทึกข้อมูลใหม่ที่ประชาชนผู้รับบริการมาทำธุรกรรมกับหน่วยงานเป็นต้น

2. ความทันสมัย (Timeliness) ความทันสมัยของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับข้อเท็จจริงเสมอเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไปเช่นการบันทึกทะเบียนประวัติของประชาชนผู้รับบริการจะต้องถูกบันทึกให้ต่อเนื่องทันสมัยตลอดเมื่อประชาชนผู้รับบริการมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงหรือมีการทำธุรกรรมกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเป็นต้น

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) ความสมบูรณ์ของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึง การที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ครอบคลุมในสาระสำคัญอย่างครบถ้วนถ้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะมีข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำให้เกิดความยุ่งยากใน

การค้นหาและข้อมูลไม่เชื่อมโยงเพราะข้อมูลบางส่วนสามารถจัดเก็บและค้นหาในระบบได้ ขณะที่ข้อมูลอีกบางส่วนใช้เก็บโดยเอกสาร ซึ่งจะทำให้เกิดความยุ่งยากและทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนได้

4. ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน (Relevance) ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้งานของผู้ใช้งาน (User) ได้อย่างแท้จริง

5. การตรวจสอบได้ (Verifiability) การตรวจสอบได้ของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องสามารถบ่งบอกแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นได้ว่าได้มาอย่างไรเช่นข้อมูลที่ประชาชนแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปแล้วจะต้องสามารถบอกได้ว่าเปลี่ยนแปลงไปเมื่อใดเป็นต้น

6. ความรวดเร็ว (Speediness) ความรวดเร็วของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งอาจเป็นผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ระยะเวลาน้อยในการเข้าถึงข้อมูล

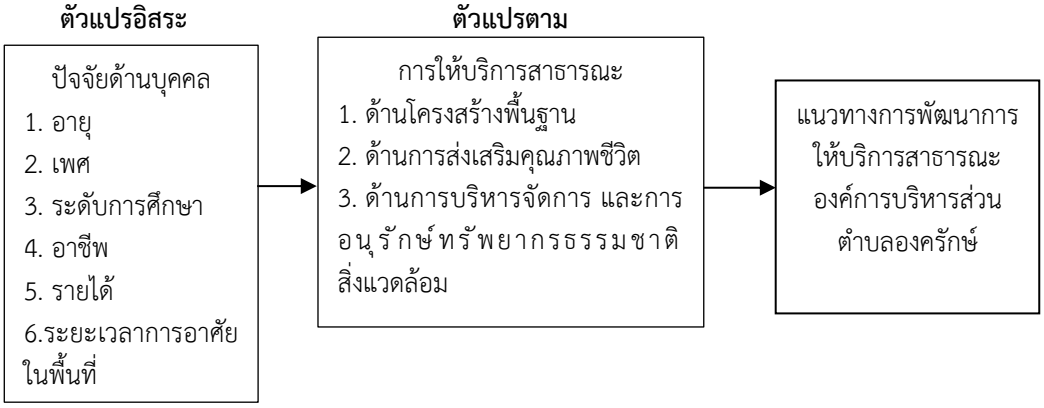
หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550, หน้า 1-68) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยมาตรา 12 แห่งกฎหมายดังกล่าว ได้กำหนดให้คณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเครื่องมือในการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการออกประกาศตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และภารกิจถ่ายโอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาความเห็นชอบในการถ่ายโอน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

สรุปได้ว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะจะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ภายในระบบของการให้บริการรวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งนี้เพื่อให้การบริหารขององค์การภาครัฐจะต้องส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนได้ตรงกับความจำเป็นและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงคำนิยมสำคัญต่าง ๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียงความเสมอภาคความตรงต่อเวลาการมีจิตสำนึกในการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการเรียกร้องเรียนการมีส่วนร่วมของประชาชนค่านิยมทั้งหมดดังกล่าวกล่าวได้ว่าอยู่ร่วมในคำว่าคุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั่นเอง ซึ่งการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐ และองค์การที่ให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน และองค์การเอกชน เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ



งานวิจัยสนับสนุนให้เกิดความน่าเชื่อถือ

ยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตรพบว่า 1.ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านที่น้อยที่สุด ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชกรรมและการท่องเที่ยว จากผลของการวิจัย ที่ประชาชนให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่อยู่ในอันดับต้นๆนั้น สะท้อนให้เห็นได้ว่า จุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดที่ประชาชนทุกคนคาดหวังจากอำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะ นั่นคือ การอยู่ดี กินดี และมีความสุขอย่างแท้จริงและเท่าเทียมกันของประชาชนทุกคน ซึ่งจะสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2549 (2553) ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่สำคัญคือ ทั้งในด้านโดรงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมเป็นสำคัญนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทัศนะของ วุฒิสาร ตันไชย (2548) ที่ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป้าหมายสำคัญของการบริการไว้อย่างน่าสนใจว่า การให้บริการแก่ประชาชนควรยึดหลักหรือแนวทางสำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวอ มุ่งเน้นความยุติธรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามรถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

6. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ อาชีพและรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกดรองส่วนท้องถิ่น ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ต่อการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลัก สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอาจมีผลและไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของอำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นล้วนขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของเราทุกคนทุกภาคส่วนที่ต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ ดังตัวอย่างทัศนะของ รณิดา สมิตานนท์ (2549) ที่ได้แสดงทัศนะไว้อย่างน่าสนใจว่าการบริการสาธารณะถือเป็นการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกระทำเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนโดยทั่วไป กล่าวคือ กิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานทางภาครัฐได้ดำเนินให้แก่ประชาชนโดยส่วนรวมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและในกิจกรรมที่ภาครัฐได้ดำเนินการนั้นได้มีกฎหมายมารองรับการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ภาครัฐจะต้องจัดทำเพื่อบริการแก่ประชาชนโดยผ่านระบบกลไกต่างๆ ของสั่งดม อาทิเช่น ระบบข้าราชการ นักการเมือง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคประชาชนเป็นสำคัญ

7. ปัญหา อุปสรรด และแนวทางที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนมีต้องการให้หน่วยงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการให้มีบริการสาธารณะในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชกรรมและการท่องเที่ยว ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นจุดเริ่มตันสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนและตลอดจนนำไปสู่แนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 370 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973, p. 727) กำหนด ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % และให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05

จากสูตร $n = \frac{N}{1+N(e)2}$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย (4,923)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$n = \frac{\mathbf{4,923}}{\mathbf{1+4,923(0.05)2}}$$

n = 369.94

ดังนั้น จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 370 คน

เมื่อได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง แยกตามหมู่บ้าน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional random sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามหมู่บ้าน} = \frac{\text{จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลองครักษ์อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง และกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านองครักษ์	648	49
2	บ้านดงกระท้อน	759	57
3	บ้านคลองวัดไทรย์	424	32
4	บ้านท้องคุ้ง	347	26
5	บ้านองครักษ์	867	65
6	บ้านหงส์	748	56
7	บ้านประตูดิน	675	51
8	บ้านหางคลอง	455	34
	รวม	**4,923**	**370**

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์, 2566

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คน ได้แก่ กำนันตำบลองครักษ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลองครักษ์ และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ และเจ้าอาวาสในพื้นตำบลองครักษ์ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด การให้ความหมาย หรือการนิยามปรากฏการณ์ เหตุการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนค่านิยมและอุดมการณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์นั้น ๆ เป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่มานาน และเป็นผู้นำหมู่บ้านที่ให้ความเคารพที่น่าเชื่อถือได้เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชื่อและนามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นสัมภาษณ์แบบปลายเปิด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถาม

1.1 ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการวิจัยและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2 สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย กำหนดคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 5 ระดับ ซึ่งมีช่วงกว้างเท่า ๆ กัน สามารถคำนวณได้ ดังนี้ความกว้างของอันตราภาคชั้น คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำชุด จำนวนชั้น (กานดา พูนลาภทวี, 2539, หน้า 22)

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

โดยเกณฑ์การแปลผลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 - 5.00	หมายถึง	การมีส่วนร่วมอยู่ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 - 4.20	หมายถึง	การมีส่วนร่วมอยู่ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 - 3.40	หมายถึง	การมีส่วนร่วมอยู่ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 – 2.60	หมายถึง	การมีส่วนร่วมอยู่ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.80	หมายถึง	การมีส่วนร่วมอยู่ระดับน้อยที่สุด

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของภาษา เนื้อหา ประเด็นคำถาม และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของภาษา ความชัดเจนของเนื้อหา ประเด็นคำถาม และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การทดสอบเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย

3.2 นำผลการทดลองใช้ในหัวข้อที่มีความเชื่อมั่นมาปรับปรุงแก้ไขถูกต้อง และจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการวิจัยและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบสัมภาษณ์การวิจัย โดยกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของภาษา เนื้อหา ประเด็นคำถาม และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและจัดพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่าง กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลที่ได้และเรียบเรียงจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหา และนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความเชิงบรรยาย

สรุปและอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมได้น้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.80	0.53	มาก
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.81	0.52	มาก
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.26	0.60	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.62**	**0.43**	**มาก**

1.1 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต. ที่จัดทำบริการสาธารณะในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความโปร่งใสให้ประชาชนตรวจสอบได้ อบต.มีการยกเว้นค่าเข้าชมรมผู้สูงอายุ และกลุ่มคุณภาพสตรี ทุกกรณี และมีการแลกเปลี่ยนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน รองลงมา คือ ฝ่ายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้เข้ารับบริการ สุขภาพอย่างทั่วถึง การสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมในการให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และอบต.มีการเปลี่ยนแปลงการส่งเสริม อาชีพให้กับประชาชนที่ว่างงานหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบการให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ อบต.มีการจัดกิจกรรมฝึกฝน ทักษะต่าง ๆ ในการสนับสนุนด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และอบต.มีการบริหารจัดการปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตทั้งในด้านอุปโภคและบริโภคให้เพียงพอและต่อเนื่อง รวมทั้งวางแผนพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขอยู่เสมอ

1.2 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต.มีการซ่อมแซม ปรับปรุง ด้านโครงสร้างพื้นฐานสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และอบต.พัฒนาด้านโครงสร้างฐานพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ อบต.จัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ อย่างเสมอภาคครอบคลุมทุกพื้นที่ อบต. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว กรณีขออนุมัติสิ่งปลุกสร้าง อบต.จัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ โดยไม่มีการเรียกค่าตอบแทนใดๆทั้งสิ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการเป็นป้ายประชาสัมพันธ์ (ป้ายเขียว) เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายสามารถเปิดเผยข้อมูลตรวจสอบได้ และอบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนรวมในการจัดทำการให้บริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การประชาคม คำร้องปัญหาต่างๆ

1.3 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต. ได้จัดการการให้บริการสาธารณะโดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์ร่วมกัน เช่น รักษาความสะอาดทางน้ำ รองลงมา คือ อบต. มีการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกับสถานที่ที่เป็นภาคอุตสาหกรรมเพื่อความเป็นกลางของการให้บริการสาธารณะในพื้นที่ โดยผู้ที่ติดต่อขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น รักษาความสะอาดของพื้นที่ ตัดต้นไม้ตามริมทาง โดย อบต. ไม่คิดค่าตอบแทน อบต.มีการออกใบเสร็จทุกครั้งหลักจากเสียค่าเก็บขยะตรงตามหลักความโปร่งใสของหน่วยงาน และอบต.มีการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ช่วยกันดูแลรักษาให้ คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อมโทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่น

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างไร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ จากผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างไร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	**เพศ**				**t**	**Sig.**
	เพศชาย N=172		**เพศหญิง N=198**			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.81	0.48	3.80	0.58	0.167	0.02*
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.84	0.51	3.79	0.52	0.957	0.08
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.22	0.54	3.29	0.65	-1.017	0.02*
โดยภาพรวม	**3.62**	**0.38**	**3.62**	**0.47**	**-0.17**	**0.06**

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	อายุ				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	0.36	4	0.91	0.31	0.87
	ภายในกลุ่ม	107.14	365	0.29		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.80	4	0.45	1.65	0.15
	ภายในกลุ่ม	99.09	365	0.27		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.31	4	0.82	2.26	0.61
	ภายในกลุ่ม	133.27	365	0.36		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.22**	**4**	**0.30**	**1.61**	**0.17**
	ภายในกลุ่ม	**69.04**	**365**	**0.18**		
	ภาพรวม	**70.26**	**369**			

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	ระดับการศึกษา				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	1.39	3	0.46	1.60	0.18
	ภายในกลุ่ม	106.11	366	0.29		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	0.18	3	0.62	0.22	0.88
	ภายในกลุ่ม	100.70	366	0.27		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.16	3	1.72	4.79	0.003*
	ภายในกลุ่ม	131.42	366	0.35		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.50**	**3**	**0.16**	**0.88**	**0.44**
	ภายในกลุ่ม	**69.75**	**366**	**0.19**		
	ภาพรวม	**70.26**	**369**			

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	อาชีพ				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	7.37	5	1.47	5.35	0.00*
	ภายในกลุ่ม	100.13	364	0.27		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	5.95	5	1.19	4.56	0.00*
	ภายในกลุ่ม	94.93	364	0.26		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4.01	5	0.80	2.20	0.05
	ภายในกลุ่ม	132.57	364	0.36		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	**ระหว่างกลุ่ม**	**4.46**	**5**	**0.89**	**4.93**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**65.80**	**364**	**0.18**		
	ภาพรวม	**70.26**	**369**			

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	รายได้				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	9.28	7	1.32	4.88	0.00*
	ภายในกลุ่ม	98.22	362	027		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4.21	7	0.60	2.25	0.02*
	ภายในกลุ่ม	96.67	362	0.26		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4.11	7	0.58	1.60	0.13
	ภายในกลุ่ม	132.47	362	0.36		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	**ระหว่างกลุ่ม**	**4.57**	**7**	**0.65**	**3.59**	**0.01***
	ภายในกลุ่ม	**65.69**	**362**	**0.18**		
	ภาพรวม	**70.26**	**369**			

2.5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระยะเวลาอาศัยในพื้นที่

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	0.52	4	0.13	0.45	0.77
	ภายในกลุ่ม	106.98	365	0.29		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	0.61	4	0.15	0.56	0.69
	ภายในกลุ่ม	100.27	365	0.27		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.08	4	0.27	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	135.50	365	0.37		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.12**	**4**	**0.32**	**0.16**	**0.95**
	ภายในกลุ่ม	**70.14**	**365**	**0.19**		
	ภาพรวม	**70.26**	**369**			

2.6 ประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม จำนวน 370 ชุด นำมาพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำนำมาสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 3 ระดับสุดท้าย ได้แก่ อบต. มีการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ควรจัดให้มีการประชุมสร้างความรู้ในการป้องกันมลพิษทางน้ำที่เกิดจากการเกษตร มีการประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้กับชุมชนมีการดำเนินการ แห่งละ 1 ครั้ง และชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ ให้หน่วยงานจัดทำแบบสอบถามผลการดำเนินงานของหน่วยงานว่าเป็นไปตามนโยบาย แผน หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือไม่

อบต.ควรจัดให้มีหลักสูตรการอบรมด้านอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมาชิกในชุมชนให้เรียนรู้อย่างหลากหลาย และ อบต. ควรให้ความสำคัญกับการเก็บขยะทางน้ำหรือคลองขนาดเล็กเพื่อไม่ให้เกิดการอุดตันทางท่อระบายแก้ปัญหากรณีช่วงฤดูฝน

3.2 แนวทางการพัฒนาการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ควรจัดตั้งสมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านพลังกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในความมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่ในสภาพปัญหาในปัจจุบัน ควรจำทำโครงการปลูกฝังหรือกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นแบบทางอ้อม เช่น การพัฒนาคุณภาพประชาชน โดนสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ถูกต้อง ตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบ โรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆและนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง และควรประชาคมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วม เสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความ ต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน

3.3 แนวทางการพัฒนาวิธีการดำเนินการ ขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ควรให้ความสำคัญอนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ฟื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์ อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและ ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ควรจัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของ ประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้ง พัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของนักวิชาการมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอ โพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะทั้งในด้านโดรงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สอดดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องหลักของวิชาการ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554,หน้า 85-94) ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะคือ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นให้แก่ประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกระจายทรัพยากรต่างๆ ให้ครอบคลุมและทั่วถึง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุวดี พ่วงรอด (2560, หน้า 5) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ อบต.มีการยกเว้นค่าเข้าชมรมผู้สูงอายุ และกลุ่มคุณภาพสตรี ทุกกรณี อาจเป็นเพราะประชาชนเห็นว่าความสำคัญของหลักความโปร่งใสของการบริการสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนของด้านกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุที่ทางอบต.ให้ความสำคัญเป็นหลักมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า (2563 หน้า 6) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผลการศึกษาพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือคือการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย สรัญพัทธ์ เอี๊ยวเจริญ สงคราม สมณวัฒนาและเดชา พวงงาม (2566 หน้า 605) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดทำบริการสาธารณะแบบเครือข่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า การสร้างเครือข่ายในการทำงานเป็นกิจกรรมในการก่อให้เกิดกลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนการจัดกิจกรรมหรือการผลิตระหว่างองค์กรของสมาชิกในเครือข่ายนั้น ซึ่งต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมาก่อนที่จะทำความตกลงเป็นองค์กรเครือข่าย

1.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ อบต.มีการซ่อมแซม ปรับปรุง ด้านโครงสร้างพื้นฐานสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อาจเป็นเพราะประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ เห็นว่าการให้บริการสาธารณะได้มาตรฐานตามหลัก วิศวกรรมโยธา การติดตั้งเครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟตามความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการสัญจร และการ ขนส่งสินค้าเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า (2563 หน้า 7) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผลการศึกษาพบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการชุมชนด้วยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย โกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกร และ ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2563 หน้า 167) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.3 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ อบต. ได้จัดการการให้บริการสาธารณะโดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์ร่วมกัน เช่น รักษาความสะอาดทางน้ำ อาจเป็นเพราะประชาชนในพื้นที่มองว่าทางอบต. ไม่ได้มีบริบทในการจัดการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมเพราะมีพื้นส่วนใหญ่เป็นของโครงการบำรุงรักษาประตูน้ำยางมณีทำให้ทาง อบต. มีการจัดการที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและไม่สามารถทำได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยยุวดี พ่วงรอด (2560 หน้า 5) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตร พบว่า ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{\mathbf{X}}$=4.09, S.D.=.906) ในระดับมากโดยการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวม

2. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศในภาพรวมไม่แตกต่างกันแสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ความคิดเห็นการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในโครงสร้างพื้นฐานของการบริการสาธารณะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตรพบว่า ประชาชนที่เพศต่างกัน ไม่พบความแตกต่าง

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนตำบลองครักษ์มีความคิดเห็นการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในโครงสร้างพื้นฐานของการบริการสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตรพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน ไม่พบความแตกต่าง

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตรพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัย โกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพในภาพรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะอาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะมากน้อยไปตามระดับอาชีพต่อการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยโกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2563) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ในภาพรวมแตกต่างกัน

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ภาพรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการเปิดโอกาสประชาชนที่มีรายได้ต่างกันเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์เห็นความสำคัญด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากกว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของโกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน

2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่อาศัยในพื้นความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ความคิดเห็นการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในโครงสร้างพื้นฐานของการบริการสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าประชาชนที่อาศัยในแตกต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ
จำแนกตามเพศ	ไม่สอดคล้อง
จำแนกตามอายุ	ไม่สอดคล้อง
จำแนกตามระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้อง
จำแนกตามอาชีพ	สอดคล้อง
จำแนกตามรายได้	สอดคล้อง
จำแนกตามระยะเวลาอาศัยในพื้นที่	ไม่สอดคล้อง

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางพัฒนาการให้บริการสเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 1 ระดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คนสิ่งแวดล้อม และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 3 ระดับสุดท้าย ได้แก่ อบต. มีการ รักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และโดยผู้ที่ติดต่อขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น รักษาความสะอาดของพื้นที่ ตัดต้นไม้ตามริมทาง โดย อบต. ไม่ขึ้นค่าตอบแทน รายข้อด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ นำมาสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองโดยผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คน เป็นประเด็นได้ดังนี้

3.1 อบต. มีการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง อย่างไร ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ควรจัดให้มีการประชุมสร้างความรู้ในการป้องกันมลพิษทางน้ำที่เกิดจากการเกษตรและ ที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้กับชุมชนมีการดำเนินการ แห่งละ 1 ครั้ง และชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ ให้หน่วยงานจัดทำแบบสอบถามผลการดำเนินงานของหน่วยงานว่าเป็นไปตามนโยบาย แผน หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือไม่ อบต.ควรจัดให้มีหลักสูตรการอบรมด้านอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมาชิกในชุมชนให้เรียนรู้อย่างหลากหลาย อบต.ควรให้ความสำคัญกับการเก็บขยะทางน้ำหรือคลองขนาดเล็กเพื่อไม่ให้เกิดการอุดตันทางท่อระบายแก้ปัญหากรณีช่วงฤดูฝนโดนเป็นแนวทางการให้บริการสาธารณะ

3.2 การจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ควรจัดตั้งสมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านพลังกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในความมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่ในสภาพปัญหาในปัจจุบัน ควรจำทำโครงการปลูกฝังหรือกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นแบบทางอ้อม เช่น การพัฒนาคุณภาพประชาชน โดนสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบ โรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง ควรประชาคมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความ ต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน

3.3 วิธีการดำเนินการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ควรให้ความสำคัญอนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ฟื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและ ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ควรจัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของ ประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้ง พัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังล่าว

2. จากการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านโครงสร้างพื้นฐานภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินในการพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าของ พื้นที่เพื่อตัดปัญหาเขตพื้นที่ทับซ้อน การดำเนินในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องให้ความสำคัญกับหลัก วิศวกรรม ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบและไม่ให้กระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และการดำเนินในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องให้ความสำคัญกับเกณฑ์มาตรฐาน ความ ต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. จากการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินในการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต กระบวนการและวิธีการส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะที่เกิดจากความร่วมมือของภาครัฐ เอกชน และประชาชนที่มีปัจจัย สำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะประสบผลสำเร็จซึ่งสามารถแยกกระบวนการและ วิธีการส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การสร้างสรรค์ประเภทของบริการเพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงไป

4. จากการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรให้ความสำคัญอนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ฟื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์ อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและ ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ควรจัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของ ประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้ง พัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานให้กับประชาชนท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการอให้ทราบข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

2. ควรศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บริการในระบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆให้ทราบข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2562) *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ:กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กานดา พูนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

โกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2563). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 17(80), 159-168.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2554). *ทิศทางและแนวโน้มของการบริการสาธารณะ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์. (2556). ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี.*วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 11(1), 74-82.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: ศาลรัฐธรรมนูญ.

ยุวดี พ่วงรอด. (2560). ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตร. *วารสารสหวิทยาการวิจัย*, 6(1), 1-8.

สมคิด ดวงจักร์และชัชวาล แอร่มหล้า. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 11(2), 1-11.

สรัญพัทธ์ เอี๊ยวเจริญ สงคราม สมณวัฒนาและเดชา พวงงาม. (2566). การจัดทำบริการสาธารณะแบบเครือข่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารมณีเชญฐาราม วัดจอมมณี*, 6(5), 598-612

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.