

# ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาท ในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

## People's Opinions towards Duties and Roles of Local Administrative Organization's Main Missions in Providing Public Services in the Area of Taphan Hin District, Phichit Province

ยุวดี พวงรอด / Yuvadee Phongrod

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม / Faculty of Humanities and Social Sciences, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

E-mail: aoryuvadee@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ตามลำดับ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ อาชีพและรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า หน่วยงานควรเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการให้มีบริการสาธารณะในทุกๆ ด้านเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการพัฒนาและเสริมสร้างกระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนนำไปสู่แนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็นของประชาชน, อำนาจหน้าที่และบทบาท, การให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลัก, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## Abstract

This research has 3 objectives as follow: to study people's opinion levels towards Duties and Roles of local administrative organization's main missions in providing public services, to compare people's opinions towards Duties and Roles of local administrative organization's main missions in providing public services, as well as to study problems, obstacles, and ways affecting people's opinions towards Duties and Roles of local administrative organization's main missions in providing services in the area of Taphan Hin District, Phichit Province. The research findings found that: There are 6 aspects of people's opinion level towards Duties and Roles of local administrative organization's main missions in providing public services which their overall picture is in a "most" level. If consider each aspect, life quality promotion aspect has the most in mean. Next levels include society & community management and peace maintenance aspect, basic structure of natural resource and environment preservation management aspect, religion/culture/tradition/local wisdom aspect, as well as commercial and tourism investment promotion planning aspect, chronologically. The comparison between people's opinions towards Duties and Roles of local administrative organization's main missions in providing public services can be categorized according to personal factors stated as follow: It was found that gender, age, occupation, and income affect people's opinions on roles and duties of local administrative organization's main missions in providing public services. In contrast, marital status, and educational level do not affect people's opinions on roles and duties of local administrative organization's main missions in providing public services, which has a statistically importance of 0.05. For problems, obstacles, and ways affecting people's opinions towards Duties and Roles of local administrative organization's main missions in providing public services, it was found that people have a need for the organization to take an important role in promoting, supporting, and developing every aspect of public services in order to be the initial point of development and supporting the process of how people share their opinions and walk toward ways in creating most benefits for our community, society, and country in the future.

**Keywords:** People's Opinion, Duties and Roles, Public Services according to Main Missions, Local Administrative Organization

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลอดระยะเวลาของห้วงการพัฒนาที่ผ่านมา สะท้อนให้เราได้เห็นถึงผลของการพัฒนาทั้งในแง่ที่เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ และในแง่ที่ส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลมาจากการแสดงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ โดยเฉพาะปัจจุบันประเด็นการจัดบริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องมีการตระหนักและใส่ใจในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของการให้บริการ ซึ่งบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหัวใจหลักที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และยั่งยืน ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ต่อเนื่องมาจนถึงฉบับปัจจุบัน ประกอบกับพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยได้เข้ามามีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำการใดๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะมีผลต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อมในการได้รับการบริการสาธารณะ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความตระหนักรู้เสมอว่า ในขณะที่หน่วยงาน

ของตนมีระดับความเป็นอิสระในการแสดงบทบาทและอำนาจหน้าที่ให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการจนสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างทันที่ทันนั้น ในขณะที่ด้วยกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ต้องมองภาพสะท้อนกลับถึงความคาดหวังและความต้องการของประชาชนในการได้รับบริการสาธารณะที่สูงขึ้นแจ่มแจ้งกันเพื่อเป็นการรองรับและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกที่ ถูกเวลา และเหมาะสมมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงจิตสำนึกที่ดีในการแสดงบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่อการรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2549, 2553) เพราะตามที่เรทราบกันดีว่า "จิตสำนึกในการให้บริการ" ต่างก็มีความหมายไปในเชิงของการรับรู้ว่าหน่วยงานของเราจะต้องมีอำนาจและหน้าที่ในการให้บริการเพื่อจุดมุ่งหมายใดซึ่งเมื่อเกิดการรับรู้ในแง่ของการปฏิบัติที่มาจากจิตสำนึกรับผิดชอบเราก็จะมีความพยายามและกระตือรือร้นที่จะกระทำการสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีโดยมุ่งหวังให้งานที่รับผิดชอบนั้นประสบความสำเร็จมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งนั่นหมายความว่าถ้าเรามีจิตสำนึกสูงก็ย่อมที่จะมีผลให้เรามีความพยายามในการกระทำการที่เหมาะสมแม้จะอดทนก็ยินยอมจะกระทำก็ตามแต่ในทางตรงกันข้ามหากเราขาดจิตสำนึกเราก็คือคนที่ไม่สนใจอย่างแท้จริงที่จะกระทำการสิ่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสมไม่ว่างานจะสำเร็จหรือไม่ก็ตามและไม่รู้สึกเดือดร้อนอะไรจนในที่สุดผลที่ตามมาอาจจะก่อให้เกิดความล้มเหลวของการทำงานและองค์กรได้ (ซอลดา หัวง่า, 2545)

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร จึงมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้ผลการวิจัยได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์แบบดั้งเดิมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นเฉพาะการควบคุมและสั่งการผ่านระบบที่ซับซ้อนจนทำให้แนวทางการจัดบริการสาธารณะส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการที่มีข้อจำกัดในการตอบสนองความต้องการของประชาชนแท้จริงให้สามารถสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในกระแสการเรียกร้องประชาธิปไตยที่จะต้องยึดหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ กล่าวคือ ต้องเน้นหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า รวมถึงสอดคล้องกับยุคศตวรรษที่ 21 ที่มีการมุ่งเน้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยเน้นย้ำให้องค์การภาครัฐจะต้องมีการบริหารจัดการและมีบทบาทหน้าที่ที่เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทของตนเพื่อสร้างประโยชน์และคุณค่าสูงสุดให้กับสังคมโดยรวม และที่สำคัญคือ เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา มีการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ เป็นธรรมและโปร่งใส อันจะนำมาซึ่งการแสดงอำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะตามภารกิจหลักให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและเท่าเทียม ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลัก ไม่ว่าจะเป็น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้แก่ประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกระจายทรัพยากรต่าง ๆ ให้ครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อให้การพัฒนาและการขับเคลื่อนบริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จากบริบทข้างต้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร จะสามารถตอบสนองต่อนโยบายสาธารณะ (Public Policy) และความต้องการของประชาชนได้แท้จริงหรือไม่อย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

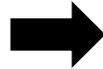
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดจากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดได้ดังภาพต่อไปนี้

### ตัวแปรต้น

คุณลักษณะส่วนบุคคล
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้



### ตัวแปรตาม

การให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักทั้งหมด 6 ด้าน
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อต้องการให้ได้รับข้อมูลทั้งเชิงประจักษ์ โดยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่อไปนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตรจำนวน 68,258 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane

**การรวบรวมข้อมูล** การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 6 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรค และแนวทางที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามตัวอย่างได้ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 6 ด้านโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538: 73)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 6 ด้าน โดยใช้สถิติอนุมานในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรต้นที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม และทดสอบ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

## สรุปผลการวิจัย

การสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51-60 ปี สถานภาพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา และอาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ เกษตรกรรม ส่วนรายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 1,001-5,000 บาท
2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$ =4.17, S.D.=.834) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$ =4.37, S.D.=.756) และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$ =4.31, S.D.=.774) ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$ =4.10, S.D.=.831) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$ =4.09, S.D.=.906) ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$ =4.08, S.D.=.853) และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$ =4.06, S.D.=.885)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด 6 ด้าน

บริการสาธารณะตามภารกิจหลัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.10	.831	มาก
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.37	.756	มาก
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย	4.31	.774	มาก
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	4.06	.885	มาก
5. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.08	.853	มาก
6. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.09	.906	มาก
รวม	4.17	.834	มาก

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า 3.1 ปัจจัยด้านเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 ปัจจัยด้านอายุ พบว่า อายุ 21-30 ปี กับ 51-60 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.5 ปัจจัยด้านอาชีพ พบว่า อาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพข้าราชการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.6 ปัจจัยด้านรายได้ พบว่า รายได้ 1,001-5,000 บาท กับรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัด

ระเบียนชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว จากผลของการวิจัย ที่ประชาชนให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่อยู่ในอันดับต้นๆ นั้น สะท้อนให้เห็นได้ว่า จุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดที่ประชาชนทุกคนคาดหวังจากอำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะ นั่นคือ การอยู่ดี กินดี และมีความสุขอย่างแท้จริงและเท่าเทียมกันของประชาชนทุกคน ซึ่งจะสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2549 (2553) ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่สำคัญคือ ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมเป็นสำคัญนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทัศนะของ วุฒิสภา ดันไชย (2548) ที่ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป้าหมายสำคัญของการบริการไว้อย่างน่าสนใจว่า การให้บริการแก่ประชาชนควรยึดหลักหรือแนวทางสำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวคือ มุ่งเน้นความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน
  2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
  3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
  4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดเมื่อใดก็ได้
  5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ อาชีพและรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ต่อการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลัก สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอาจมีผลและไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของอำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นล้วนขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของเราทุกคนทุกภาคส่วนที่ต้องเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ ดังตัวอย่างทัศนะของ รณิดา สมิตานนท์ (2549) ที่ได้แสดงทัศนะไว้อย่างน่าสนใจว่าการบริการสาธารณะถือเป็นการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกระทำเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนโดยทั่วไป กล่าวคือ กิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานทางภาครัฐได้ดำเนินการให้แก่ประชาชนโดยมีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและในกิจกรรมที่ภาครัฐได้ดำเนินการนั้นได้

มีกฎหมายมารองรับบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ภาครัฐจะต้องจัดทำเพื่อบริการแก่ประชาชนโดยผ่านระบบกลไกต่าง ๆ ของสังคม อาทิเช่น ระบบข้าราชการ นักการเมือง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคประชาชนเป็นสำคัญ

3. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนมีต้องการให้หน่วยงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการให้มีบริการสาธารณะในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนและตลอดจนนำไปสู่แนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้** การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้านซึ่งผลโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการสาธารณะในทุกๆ ด้านได้รับการขับเคลื่อนเพื่อจะเป็นแนวทางสำคัญและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป** ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้านทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อทำให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็นไปในทิศทางใด เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการศึกษามาวางแผนในการจัดให้มีบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวมได้อย่างแท้จริง

### เอกสารอ้างอิง

ชอลดา ห่วงน้ำ. 2545. การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการภาครัฐ. ประจวบคีรีขันธ์: สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2549. 2553.

รณิดา สมิตานนท์. 2549. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2540. สถิติวิทยาทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วุฒิสาร ตันไชย. 2548. การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.