

แนวทางการบริหารงานท้องถิ่นต่อการจัดทำบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

บทความวิจัย

นายณัฐวีร์ มหาวัตถนารักษ์, ดร.สุรภัทร พิไชยแพทย์ และคณะ¹
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Mr. Natthawee Mahawatthanarak, Dr. Surapat Bhichaipat et al.

Department of Public Administration, Faculty of Management Science, Silpakorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และ 2. ศึกษาแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยครอบคลุม 7 ด้าน คือ 1) การสร้างความเป็นเลิศ ในการให้บริการ ประชาชน 2) การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ 3) การเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด 4) การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ 5) การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมือง แบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน 6) การยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาในการบริหารราชการ และ 7) การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

การวิจัยพบว่า

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูมีแนวทางการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) กล่าวคือ นำความต้องการของประชาชนมาจัดทำเป็นแผนหรือนโยบาย ในการจัดทำบริการสาธารณะ มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการสาธารณะ การให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผน โครงการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องต่อการต้องการของประชาชน

¹ นางสาวชนศิริ ขวนดี, นางสาวปวีณรัตน์ ศรีอินทร์, นางสาวกัญจน์กนิษฐ์ ธานีรัตน์

วันที่รับบทความ:

วันที่แก้ไขบทความ:

วันที่ตอบรับบทความ:

2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีแนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะผ่านการจัดทำแผน หรือโครงการประจำปีต่าง ๆ เพื่อมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีความสำคัญในการประสานงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคส่วนอื่นๆ ร่วมกันเสนอแนวทางปัญหา และการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดทำ และการให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

คำนิยาม: การบริการสาธารณะ, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริหารงานท้องถิ่น

บทนำ

การบริการของรัฐในปัจจุบันนั้นถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นต่อประชาชนภายในพื้นที่ของตนเองโดยที่ประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐนั้น จะเป็นตัวสะท้อนที่สามารถมองเห็นประสิทธิภาพในการบริหารงานของระบบราชการไทย ซึ่งสิ่งที่ตามมานั้นคือ การดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงระบบราชการ โดยครอบคลุม 7 ด้าน คือ

- 1) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
- 2) การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
- 3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 4) การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ
- 5) การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมือง แบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน
- 6) การยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการ และ
- 7) การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

โดยแนวคิดในอดีตที่ผ่านมา ตั้งแต่ พ.ศ. 2545 การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันกับแนวคิดในปัจจุบัน โดยที่ในอดีตให้ความสำคัญกับการพัฒนางาน

และขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่ากระบวนการงาน ซึ่งในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนางาน และกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญอย่างเป็นรูปธรรม การศึกษานี้จะสามารถชี้ให้เห็นแนวโน้ม ของการพัฒนากระบวนการในอนาคต ซึ่งเน้นการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมทั้งใช้แนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) มาใช้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยนั้น มีอำนาจและหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนา อย่างยั่งยืนรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการบริหารจัดการบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงิน และการคลังและการกำกับดูแล ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาคและเท่าเทียมกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสังขละบุรี ที่ใกล้ชิดกับการเติบโตของเศรษฐกิจและความเจริญในพื้นที่มากที่สุด มีประชาชนที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ อีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีปัญหาต่าง ๆ อีกมากมายไม่ว่าจะเป็นสภาพของหมู่บ้านอยู่ห่างไกลกันมาก การอยู่อย่างกระจัดกระจาย ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการประชาชนไม่ทั่วถึง ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม ฯลฯ

ดังนั้น พื้นที่ของตำบลหนองลูนี้ จึงมีความเหมาะสมที่จะทำการศึกษาวิจัย เนื่องจากพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ หมู่บ้านแต่ละแห่งนั้นมีความห่างไกล ทั้งการคมนาคม

การจัดทำบริการสาธารณะภาครัฐ จึงมีภารกิจที่สำคัญ ในที่ต้องรับผิดชอบในการบริการสาธารณะอย่างไร เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในการที่จะตอบสนองปัญหา และความต้องการของประชาชน ภายในพื้นที่ที่มีความแตกต่างและห่างไกลกัน รวมไปถึงการจัดบริการสาธารณะอย่างไรที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นต่อการจัดทำบริการสาธารณะ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงหลักการบริการ และการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
2. ผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่มีสภาพพื้นที่ที่สอดคล้องกัน ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะ และยกระดับคุณภาพชีวิตในการเข้าถึงการบริการสาธารณะได้มากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นต่อการจัดทำบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอ

สังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านเนื้อหาเป็นการศึกษา หลักการบริหารงานท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งครอบคลุมภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงตามกรอบของกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และภารกิจที่ อบต. ส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง และคู่มือการประเมินการ จัดมาตรฐาน บริการสาธารณะโดยตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักนายกรัฐมนตรี และแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ของ Denhardt and Denhardt, (2007) ที่รัฐต้องสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทุกคน และมุ่งที่ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ รวมถึงสร้าง การมีส่วนร่วมในการให้บริการของภาครัฐมากขึ้น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการดำเนินงานบนพื้นฐานของประชาธิปไตย ประกอบไปด้วย

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งครอบคลุมภารกิจดังนี้
 - ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การคมนาคม ถนน ขนส่ง การสื่อสาร
 - ระบบสาธารณูปการ เช่น การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การอนามัยความปลอดภัยสันติภาพ การพักผ่อนหย่อนใจและอื่น ๆ
2. ด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
3. ด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ.2561 ถึงเมษายน พ.ศ. 2562

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาค้นคว้านี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ข้าราชการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู หัวหน้าสำนักงาน ปลัดเทศบาล หัวหน้างานกองช่าง หัวหน้างานสาธารณสุข หัวหน้างานกองคลัง นักพัฒนาชุมชน
2. ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน จำนวน 10 หมู่บ้าน ภายในพื้นที่ตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
3. ตัวแทนภาคประชาชน ได้แก่ เครือข่ายชาวบ้าน กลุ่มชาวบ้าน โดยใช้เครื่องมือ โดยการลงพื้นที่การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการลงไปเก็บข้อมูลในพื้นที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview)
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย ผลงานทางวิชาการ บทความที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีการประสานงาน แนวคิดทฤษฎี การบริหารราชการ และแนวคิดทฤษฎีการบริการสาธารณะ รวมถึงการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมากำหนดขอบเขตเนื้อหา

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแบบกึ่งโครงสร้างปลายเปิด ซึ่งมีข้อดีที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถรู้คำตอบในแง่ต่าง ๆ อย่างละเอียด ทุกแง่มุม ตรงตาม

ความต้องการของผู้ตอบได้อย่างแท้จริง โดยครอบคลุมทั้งในส่วนของการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชน ได้แก่ ระบบสาธารณสุข โภคกิจ โครงสร้างพื้นฐาน บทบาทของประชาชน การส่งเสริมและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participative Observation) เป็นการสังเกตการณ์ ที่ผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และจดบันทึก สิ่งที่ได้จากการสังเกตปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในปรากฏการณ์นั้นด้วย เช่น ผู้วิจัยลงไปร่วมให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของการบริการสาธารณะกับประชาชนในหมู่บ้าน แล้วสังเกตการณ์ไปด้วย เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเป็นมาในแง่ของหลักการ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีนี้หรือการสังเกต ประเภทนี้แตกต่างไปจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพราะการสังเกตประเภทนี้ ตัวผู้วิจัยจะเป็น (Participant Observer) นั้นหมายความว่า ผู้วิจัยหรือนักวิจัยจะเป็นผู้สังเกตที่อยู่ในสภาพการณ์จริง โดยผู้วิจัยหรือนักวิจัยจะต้องทำตนเป็นกลางไม่เข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นวิธีวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร เช่น เอกสารแผนปฏิบัติการ ประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ข้อมูลโครงการกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งสรุปผลการจัดทำประชาคม การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่จากเอกสารบันทึกการประชุม ฯลฯ โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตในงานวิจัย ได้แก่ การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การทำประชาคม เพื่อสอบถามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

การตรวจสอบข้อมูล

ในการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เลือกใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) โดยตรวจสอบข้อมูลในขณะที่เก็บข้อมูลอยู่ในภาคสนาม และเมื่อออกจากภาคสนามก็ต้องมีการตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้นั้นเพียงพอที่จะตอบคำถามวิจัย ได้หรือไม่ รวมทั้งสถานการณ์และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น ขณะลงพื้นที่วิจัย การตรวจสอบจากเอกสารบันทึกการประชุมการประชาคม แผนการปฏิบัติงานคำสั่งและประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการวิจัย อีกทั้งผลจากคำถามที่ได้สอบถามและการเก็บข้อมูลตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือและถูกต้องมากน้อยอย่างไร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวิจัยมาวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือการวิจัย ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) โดยการเข้าไปสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู นักพัฒนาชุมชน เจ้าหน้าที่งานคลัง นักบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่กองช่าง เพื่อให้ได้เข้าใจถึงแนวทางการบริหารการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู และรวมไปถึงการจัดทำบริการสาธารณะ รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Informal-Observation) หรือการสังเกตการณ์ภาคสนาม (Field Observation) แล้วสังเกตการณ์ไปด้วย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการศึกษาแนวทางการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู จากการที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูมีแนวทางการบริหารงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ดังนี้

(1) ด้านการนำความต้องการของประชาชนมาจัดทำแผนหรือนโยบายการบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูจัดทำประชาคมโดยประชาชนได้มีการเสนอความคิดเห็นปัญหาและความต้องการในพื้นที่ของตนเอง และดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อบรรจุเข้าไปในแผนพัฒนาท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามความต้องการ เว้นแต่โครงการที่เป็นนโยบายจากราชการส่วนกลาง

(2) ด้านขั้นตอนวิธีการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐในการบริการในเรื่องต่าง ๆ นั้น พบว่า เป็นไปตามขั้นและระเบียบในการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจากนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ได้จัดทำโครงการ อบต.สัญจร เพื่อที่จะนำหน่วยบริการประชาชนลงไปยังพื้นที่ในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงประชาชนแทนที่ประชาชนจะเดินทางเข้าหาเจ้าหน้าที่ ซึ่งเกิดความสะดวกสบาย และมีการนำคำแนะนำ คู่มือ ข่าวสารข้อแนะนำต่าง ๆ มาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรับทราบอีกด้วย

(3) ด้านการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ ผ่านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ในรูปแบบของการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน เพื่อสอบถามปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องของการเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ในงานของท้องถิ่น เช่น คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นต้น

(4) ด้านการแก้ไขปัญหาสอดคล้องต่อความต้องการและเกิดความรวดเร็ว ซึ่งเป็นไปตามการบริการประชาชนในฐานะที่เป็นพลเมือง โดยการแก้ไขปัญหาดัง ๆ นั้น สอดคล้องซึ่งเป็นไปตามปัญหาและความต้องการของประชาชนอันเป็นผลมาจากการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ยังได้มีการจัดเจ้าหน้าที่รับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ด้านประชาชนสามารถร้องทุกข์ เมื่อเกิดปัญหานั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ได้ดำเนินการจัดทำช่องการร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการร้องทุกข์ผ่านผู้ใหญ่บ้าน การร้องทุกข์มายังหน่วยงานของอบต. ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ศูนย์เด็กเล็ก เพื่อให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่ไม่มีไฟฟ้าหรือสัญญาณโทรศัพท์ และร้องทุกข์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งเป็นตามการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อประชาชน

(6) ด้านการให้ความสำคัญกับประชาชนในเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการตามระเบียบและข้อปฏิบัติในฐานะที่เป็นหน่วยงานราชการหนึ่ง นอกจากนี้ในฐานะที่เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น เป็นคนในพื้นที่อยู่แล้ว ทำให้มีความเป็นกันเองกับประชาชน เข้าถึงประชาชนผ่านโครงการ อบต.สัญจร ที่มีการลงพื้นที่ไปหาประชาชน

2. ผลการศึกษาการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู จากการที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีพื้นที่ขนาดใหญ่ และเป็นพื้นที่ภูเขาสูง หมู่บ้านอยู่ห่างไกลจากความเจริญ ทั้งในเรื่องของการคมนาคมหรือการเข้ามาใช้บริการสาธารณะจากภาครัฐ และเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ในแต่ละแห่ง ส่งเสริมในด้านการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน โดยผ่านการทำประชาคม และ

สุดท้าย ด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสาธารณะทั่วไป จากการที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อทำการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู พบว่า ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีการจัดทำโครงการ “อบต.สัญจร” ในการให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย เช่น นักพัฒนาชุมชน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่การคลัง เจ้าหน้าที่กองช่าง เป็นต้น ซึ่งโครงการนี้ได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากทางเจ้าหน้าที่เป็นผู้เข้าไปให้บริการแก่ประชาชนตามแต่ละหมู่บ้าน และประชาชนสามารถร้องทุกข์หรือเสนอให้เกิดการแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ผ่านการทำประชาคม ดังนั้นในเรื่องของไฟฟ้า น้ำประปา หรือถนน ที่เกิดปัญหาชาวบ้านสามารถเสนอ โดยผ่านการทำประชาคมในแต่ละหมู่บ้านที่จะมีการประชุมในทุก ๆ วันที่ 5 ของเดือน และแต่ละหมู่บ้านจะเลือกเรื่องที่ประชาชนต้องการมากที่สุด และนำมาสู่กระบวนการทำเป็นโครงการพัฒนาแก่ชุมชน การให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ จึงเป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยประชาชนที่มีสัญชาติอื่น ๆ เช่น กะเหรี่ยง มอญ พม่า จะมีการให้บัตรสีต่าง ๆ ที่จะเป็นการระบุตัวตน ซึ่งการให้บริการสาธารณะ ในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู จะมีการแบ่งประเภทที่ชัดเจนซึ่งจะเป็นที่ทราบกันดีของประชาชน ในแต่ละหมู่บ้านว่าการบริการสาธารณะใดที่ตนสามารถรับได้และไม่สามารถรับได้ โดยแต่ละครั้งจะมีการประสานงานผ่านทางผู้ใหญ่บ้านหรือคณะกรรมการประกาศให้ ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง

ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการศึกษาแนวทางการบริหารงาน และการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

(1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา การสร้างถนนที่จะมีการดำเนินงานและศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละหมู่บ้าน ผ่านการทำประชาคม หมู่บ้าน ที่จะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็น เสนอเรื่องที่ต้องการแก้ไข เช่น การซ่อมไฟฟ้า ในทางสาธารณะ การซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุม เป็นบ่อหรือ การขุดลอกคลองระบายน้ำ เนื่องจากบางหมู่บ้านประสบ ปัญหาน้ำท่วม ส่วนในเรื่องของการใช้น้ำประปาจะมีระยะเวลา ในการเปิด-ปิดน้ำทำให้ชาวบ้านจะต้องรองน้ำไว้ใช้

(2) ด้านส่งเสริมสุขภาพทางองค์การบริหารส่วน ตำบลหนองลู ได้มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ มากมาย ที่จะเป็นการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพให้แก่ประชาชน ในชุมชน เช่น โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก ในการสร้างพื้นที่ ให้เกิดการเรียนรู้ มีกิจกรรมนันทนาการ รวมไปถึงการ ส่งเสริม ด้านอุปกรณ์การเรียน โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่ดำเนินงานในเรื่องของธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านทาง ตู้เอทีเอ็ม ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางเข้ามาใช้บริการ ด้วยตนเอง และโครงการส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้ให้กับ ชุมชน ที่จะเป็นการฝึกอบรมแก่ประชาชน เพื่อให้ได้ความรู้ และนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาต่อยอดสร้างเป็นอาชีพ

(3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย เนื่องจากพื้นที่ตำบลหนองลูมีอาณาเขต ติดกับประเทศพม่า และลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูง อีกทั้งยังมีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติของประชาชน จึงทำให้การบริหารจัดการระเบียบของชุมชนจะต้องเป็นไป อย่างมีแบบแผน เช่น การแยกประเภทของประชาชนที่ นับถือศาสนาอื่น จะเป็นการให้บัตรสี เพื่อให้การดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูเป็นไปอย่างสะดวก ในเรื่องของการรักษาความปลอดภัย มีการจัดตั้งศูนย์บริการ ให้แก่ประชาชน สามารถร้องทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำหน้าที่ประจำและรักษาการณ์ ความปลอดภัยในหมู่บ้าน

(4) ด้านการวางแผนการให้บริการสาธารณะใน แต่ละหมู่บ้าน เป็นเรื่องสำคัญที่จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ของประชาชน เนื่องจากความห่างไกลกันทำให้เรื่อง การเดินทางหรือการคมนาคมขนส่งเป็นไปอย่างลำบาก ดังนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู จึงจะต้องมีการ วางแผนในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับ ลักษณะพื้นที่ในแต่ละหมู่บ้าน ที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น มีการจัดทำโครงการ OTOP นวัตกรรม เป็นโครงการรณรงค์ ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในชุมชนให้เป็นเป็นที่รู้จัก และ ดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยว ที่มาสามารถรับรู้ได้ว่าในพื้นที่มีสภาพเป็นอย่างไร เช่น มีไค้ชุมชน โฮมสเตย์ เป็นต้น

(5) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ในสภาพพื้นที่ทั่วไปขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองลู มีขนาดกว้างลักษณะของพื้นที่ เป็นป่าและภูเขาสูง การจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ จะต้องเอื้อเพื่อและไม่ทำลายธรรมชาติด้วย เนื่องมาจากการดำเนินชีวิตของประชาชนที่จะต้องพึ่งพาอาศัยแหล่งน้ำ จากธรรมชาติการเก็บพืช ผัก ผลไม้ป่า เพื่อนำมาจำหน่าย ทำให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบล หนองลูได้มีการจัดทำ โครงการรณรงค์ให้ประชาชน ช่วยกันอนุรักษ์ธรรมชาติ เพื่อให้สามารถอยู่คู่กับท้องถิ่นตลอดไป

(6) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องด้วยการที่มีความหลากหลาย ของเชื้อชาติของประชาชน ในแต่ละหมู่บ้านทำให้เกิดความ เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละชุมชน ที่มีประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทำให้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น หมู่บ้านที่ 7 บ้านใหม่ พัฒนามีการรำตง ของชาวกะเหรี่ยงโปว์ ที่มีลักษณะทำรำเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะของการแสดงรำตง ในเรื่องของภูมิปัญญาท้องถิ่น ของแต่ละหมู่บ้านที่มีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิตของชาวบ้านที่สืบทอดกันมาเป็น

เวลายาวนาน ดังนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีการจัดโครงการ ที่จะเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้แต่ละหมู่บ้านเป็นที่รู้จักมากขึ้น ทำให้เป็นการสร้างรายได้ และสร้างอาชีพให้กับประชาชน ในการเลี้ยงตนเองได้ การดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ ส่วนร่วมซึ่งการดำเนินงานในลักษณะนี้ ตรงกับแนวคิด ทฤษฎีการบริการสาธารณะแนวใหม่(New Public Service) โดย Denhardt and Denhardt (2007) กล่าวว่า “การบริหารงานภาครัฐไม่ได้ดำเนินงานเหมือนกับการ บริหารธุรกิจ แต่เป็นการดำเนินงานบนพื้นฐานความเป็น ประชาธิปไตย ข้าราชการจึงไม่ได้ส่งมอบบริการ แต่เขา ส่งมอบประชาธิปไตย และนักบริหารรัฐกิจหรือข้าราชการ ต้องทำหน้าที่ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้หรือให้บริการ” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นสอดคล้องกับงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ภาคสิริ เจนสิริสกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารส่วนตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย มีการกำหนดนโยบาย โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คลองข่อย จากนั้นมีการวางแผนการดำเนินงาน โดยมีการ จัดทำเวที ประชาคมตำบล 12 หมู่บ้าน ทำแผนพัฒนาสามปี โดยมีการออกคำสั่งแบ่งหน้าที่การทำงานในการให้บริการ สาธารณะในแต่ละกองได้รับผิดชอบตามภารกิจของกอง โดยกระบวนการในการให้บริการดำเนินงานตามแผนการ ดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณ และมีการจัดทำประกาศ ลดขั้นตอนการที่ประชาชนจะเข้ามาภายในแทน

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการศึกษาแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู

ประเด็นสำคัญ	สรุปผลการวิจัย
1. การนำความต้องการของประชาชน มาจัดทำแผนหรือนโยบายการบริการ สาธารณะ	โครงการกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ส่วนใหญ่เกิดจาก การที่ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านทำประชาคม เพื่อสอบถามปัญหาและ ความต้องการของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านเพื่อจัดลำดับความสำคัญ ของปัญหาและบรรจุเข้าไปใน แผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อจัดสรรงบประมาณ ออกมาเป็นโครงการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองต่อปัญหาจาก การทำประชาคม ยกเว้นโครงการกิจกรรมจากราชการส่วนกลาง
2. ขั้นตอนวิธีการในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่รัฐ	การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูดำเนินการโดยใช้ การประชาคมเป็นหลักเพื่อสำรวจปัญหา และความต้องการของประชาชน ก่อน จากนั้นค่อยดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะผ่านรูปแบบโครงการหรือ กิจกรรมอีก เนื่องด้วยเป็นพื้นที่ที่มีความห่างไกลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะเป็นไปในลักษณะการเข้าหาประชาชนแทนที่ประชาชนจะเข้าหาภาครัฐ ยกเว้นถ้าไม่มีเหตุจำเป็นที่ประชาชนจะต้องมาดำเนินการด้วยตนเอง ยกตัวอย่างเช่น โครงการ อบต.สัญจร ที่อบต. เดินทางมาให้บริการ ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องเช่น งานภาษี งานพัฒนาชุมชน งานสาธารณสุข การศึกษา เป็นต้น

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการศึกษาแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สรุปผลการวิจัย
3. การให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดทำบริการสาธารณะ	ในการจัดทำบริการสาธารณะของ อบต. นั้น นอกจากที่ประชาชนจะเข้ามามีส่วนในการจัดทำประชาคม เพื่อกำหนดเป็นแผนโครงการสำหรับจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ให้กับประชาชนเองแล้วนั้น ยังได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดทำบริการสาธารณะโดยเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการตรวจรับหรือคณะกรรมการสั่งซื้อสิ่งจ้าง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และเห็นถึงขั้นตอน และวิธีการดำเนินการต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นช่องทางให้ประชาชนเองนั้น ได้ทำการตรวจสอบการดำเนินงานของอบต.อีกด้วย
4. การแก้ไขปัญหาสอดคล้อง ต่อความต้องการและเกิดความรวดเร็ว	การดำเนินการนั้น เกิดจากการจัดทำประชาคมของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านเพื่อรวบรวมจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา อันไปสู่การจัดทำแผนโครงการต่าง ๆ เพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งทางหน่วยงานยังจัดทำ กิจกรรมสัญจร ในการเข้าถึงแต่ละหมู่บ้าน เพื่อบริการประชาชน ในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการผ่านการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้าน เพื่อจัดข้อมูลที่เหมาะสมในการลงแต่ละพื้นที่ อันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลเหตุฉุกเฉินตลอด
5. ประชาชนสามารถร้องทุกข์เมื่อเกิดปัญหา	ในปัจจุบันทาง อบต. ได้มีการจัดทำช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมของ อบต. รวมทั้งการประสานงานผ่านผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องราวต่าง ๆ อีกทั้งเนื่องด้วยกระแสยุคปัจจุบัน มีการทำช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Social Media เช่น Facebook Line เป็นต้น เพื่อสามารถร้องทุกข์ปัญหา และความต้องการต่าง ๆ ให้กับนายก อบต. ได้โดยตรง
6. การให้ความสำคัญกับประชาชน ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ	ในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นไปด้วยความเป็นกันเอง เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นคนในพื้นที่ ซึ่งรู้ปัญหาความต้องการและวิธีการเข้าหาประชาชนเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนไม่รู้สึกถึงลำดับขั้นหรือฐานะอะไร อีกทั้งเวลาที่เจ้าหน้าที่จะเข้ามายังพื้นที่ต่าง ๆ จะมีการให้ประชาชนรับรู้ทุกครั้ง ผ่านการทำหนังสือเข้าพื้นที่ ประสานงานผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน โดยผู้ใหญ่บ้านเป็นคนประสานงาน

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการศึกษาแนวทางการบริหารงานท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สรุปผลการวิจัย
7. ประชาชนได้รับรู้ถึงสิทธิหน้าที่ตามพลเมืองวิถีประชาธิปไตย	โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ของทาง อบต. นั้น เกิดจากการประชุมของประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งเป็นการดำเนินการในลักษณะของหน้าที่พลเมือง รวมทั้งทาง อบต. ยังเปิดช่องทางให้ประชาชนในฐานะพลเมืองเข้ามามีส่วนในการร่วมพัฒนาท้องถิ่น ผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ การเป็นคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจสอบ จัดทำบริการต่าง ๆ สะท้อนซึ่งบทบาทของประชาชนในฐานะที่เป็นพลเมือง และประชาชนต่างรับรู้ หน้าที่ของตนเอง และเข้าร่วมการประชุมหรือเวทีต่าง ๆ ที่ทาง อบต. จัดทำขึ้นตามความสามารถของตนเอง
8. การดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม	การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูส่วนใหญ่จะเป็นโครงการกิจกรรมที่เกิดมาจากการประชุมหมู่บ้าน หรือการประชุมหมู่บ้าน ซึ่งแต่ละหมู่บ้านนั้นจัดขึ้นในทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ในการจัดทำโครงการกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งโครงการที่เป็นความจำเป็นเร่งด่วน ที่ส่งผลต่อประชาชนโดยตรง เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ อีกทั้งการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่อส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย “แนวทางการบริหารงานท้องถิ่นต่อการจัดทำบริการสาธารณะ กรณีศึกษา องค์การบริหารตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี” ผู้วิจัยเสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนา ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

(1) ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ควรมีการติดตามผล และปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบดูแลผลการดำเนินงาน เช่น ในเขตพื้นที่พระเจดีย์สามองค์ ควรมีการปรับปรุง ดูแลทัศนียภาพ สิ่งประดับตกแต่ง ให้มีสภาพที่ดีอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ที่สามารถทำรายได้ให้กับท้องถิ่น

(2) มีการให้บริการกับทุกพื้นที่ ทุกชุมชน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยความเสมอภาค และพยายามพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการติดตาม ตรวจสอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ สามารถเข้าถึง และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เหมาะสม เช่น การเตรียมความพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉิน ทั้งในเรื่องวาทภัย อุทกภัย เป็นต้น

(4) การที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือโครงการต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้

ประชาชนรับทราบถึงสิทธิ และหน้าที่ของประชาชนเพราะเมื่อประชาชนมีความเข้าใจ การขอความร่วมมือต่าง ๆ ก็จะดำเนินงานง่ายขึ้น นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ชัดเจน

(5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูมีความทับซ้อนกับเทศบาลวังกะ จึงทำให้การดำเนินงานของทั้ง 2 หน่วยงานมีการดำเนินงานที่ทับซ้อน จึงควรมีกฎหมายรองรับการดำเนินการ และการจัดตั้งอย่างชัดเจน

เพื่ออำนวยความสะดวกและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาภายหลัง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานที่สนับสนุนและเสริมสร้างความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดขึ้นในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

หนังสือ

- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ชัน แพคเก็จจิง (2014).
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. (Expanded Edition. Armonk). New York: M. E. Sharpe
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (19889).
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). *กฎหมายการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา.

วิจัย บทความทางวิชาการ

- สิทธิ กงสืบชาติ., & รัฐ กันภัย. (2561). *แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. (วารสารวิชาการ Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร)
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู. (2561). *แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561-2565*. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
- ณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร. (2557). *การจัดระบบบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง*. (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น)
- สุธินี เจริญเครือ-พิษณุ เฉลิมวัฒน์. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราม อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย)
- วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา*. (โครงการหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)
- อมรรัตน์ บุตรเจริญ. (2555). *การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี*. (โครงการหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)

ภคสิริ เจนศิริสกุล (2555). การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. (โครงการหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)

ผกาภรณ์ จันทร์ทิพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษางานด้านการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (ภาคนิพนธ์ รัฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2551). คู่มือการประเมินการจัดมาตรฐานบริการสาธารณะโดยตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (2542, 17 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 หน้า 47.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู จังหวัดกาญจนบุรี. (2561) แผนปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู พ.ศ.2560-2564. <http://www.hnongloo.org/>