

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

The Efficiency of Public Services of Bang Krang Subdistrict Administration
Organization, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ วราพร ดำรงค์กุลสมบัติ³
Sarintip Arunsawatroek¹, Chandej Charoenwiriyakul² and Waraporn Dumrongkulsombat³

^{1,2,3}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
^{1,2,3}Master of Arts Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand
E-mail: kasamemjdar@gmail.com¹

Received: 2021-10-08; Revised: 2021-12-26; Accepted: 2021-12-27

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T - test, F - Test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objective of this research were 1) to study the level of efficiency of public services of Bang Krang Subdistrict Administration Organization, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province, and 2) to compare the efficiency of public services of Bang Krang Subdistrict Administration Organization, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province. Research population: the population living in the area of Bang Krang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province, using a sample of 393 people. The instruments used for data collection was a questionnaire. Data analysis performs using a social science software package; frequencies, percentages, mean ($\bar{X}$) and standard deviation (SD), T - test, F - test and the multiple comparison test.

The results showed that 1) the efficiency of public services of Bang Krang Subdistrict Administration Organization, Mueang Nonthaburi, District Nonthaburi Province as a whole is at a high level. When considering each aspect, all elements were at a high level in descending order. In terms of service being equal, the average was highest. Followed by adequate service on-time service, ongoing service and progressive service were the lowest standards, respectively. 2) The results of the comparison of the efficiency of the public service of Bang Krang Subdistrict Administration Organization, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province. Different personal factors regarding gender, age, education level, occupation and monthly income differed statistically at the 0.05 level.

Keywords: Efficiency, Public Services, Subdistrict Administration Organization

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพตาม อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตลอดจนการมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังของตนเอง เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีความรับผิดชอบในการนำบริการของรัฐไปสู่ประชาชน เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชนทำให้ประชาชนในหมู่บ้านและตำบลยอมรับ เชื่อมั่นศรัทธาร่วมถึงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในชุมชน ตลอดจนให้การสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นและปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งจะส่งผลดีต่อเสถียรภาพ ความมั่นคงของรัฐบาลและช่วยพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (โกวิทย์ พวงงาม, 2552)

กลไกสำคัญในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปอย่างโปร่งใส



เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงตามความต้องการของประชาชน และจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากคุณภาพของการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน คุณภาพของการบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางธุรกิจ หรือหน่วยงานราชการ การสร้างคุณภาพของการบริการให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นตัวชี้วัดขององค์กร โดยองค์กรใดสามารถสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการมากเท่าไรก็จะกระตุ้นให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น เช่นเดียวกัน องค์กรการบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องสร้างคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ในการบริการสาธารณะของรัฐ (นิสิต นิกรสถิตย์, 2553)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้าน การตอบสนอง ต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยาย ขอบเขต และปรับปรุงการบริการ ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่ง ในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของ กรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสาน เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่าง ประชาชนกับข้าราชการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้ตระหนัก และเล็งเห็นความสำคัญของการบริการสาธารณะซึ่งเป็น ภารกิจหลักตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องกระทำ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลของการศึกษา ครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถ แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จอห์น ดี มิลส์ (Millet, 1954) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับ ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (timely service) หมายถึง การถือตามกำหนดเวลา สำหรับกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ "การบริการสาธารณะ" ดังนี้

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย ดังนี้

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public services) หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

ขวลิต สละ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น หรือจัดให้มีหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเอง ซึ่งบริการสาธารณะในกรณีหลังนี้เป็นที่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำได้เอง จึงได้มอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนดังกล่าว แต่กิจกรรมดังกล่าวนี้จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การเก็บขยะมูลฝอย การดำเนินงานสระว่ายน้ำ หรือการขนส่งสาธารณะ

มานิตย์ จุมปา (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

นันท์วัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่ บรรดานิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือ รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชน ทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ อีกทั้งยังต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกันที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

อรทัย ก๊กผล และฉัตรระวี ปริสุทธินาถ (2552) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public services) หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม

รัตติกร ตักควรเฮง (2551) ได้อธิบายว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจหรือการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการเข้าถึงบริการได้ อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่พึงการเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของ แหล่งบริการ มีการยอมรับลักษณะการให้บริการ ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันและ ยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552) ได้อธิบายความหมายของ การให้บริการสาธารณะคือ การให้บริการของหน่วยรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งการให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรมจนทำให้ประชาชนโดยส่วนรวม เกิดความพึงพอใจ

บุญเลิศ รักเพชร (2552) ได้อธิบายความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลเลือกตัดสินใจแนวทางที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่กำหนด และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจำนวนมาก

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้ อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่พึงการเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของ แหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

2. หลักการให้บริการสาธารณะ

มีผู้อธิบายหลักการการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

ฐิติรัตน์ อินตะพินค์ (2555) ได้อธิบายถึงการบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือจัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองควรมีได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ

อย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจกรรมใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ซึ่งหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้อง เข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย ซึ่งหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความว่าความถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

Katz & Danet (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและ สอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า หลักสำคัญของการให้บริการสาธารณะ มีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างเท่าเทียมกันโดยมีสาระสำคัญ คือ ความเสมอภาค ความเป็นกลาง ความต่อเนื่อง และการปรับปรุงให้มีคุณภาพอยู่เสมอ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 23,202 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

การวิเคราะห์โดยการทดสอบ (t – test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way-ANOVA)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม

โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.02	0.72	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.99	0.63	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.01	0.69	มาก	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.90	0.70	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.88	0.84	มาก	5
รวม	3.97	0.67	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, SD = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$, SD = 0.72) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.01$, SD = 0.69) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{X} = 3.99$, SD = 0.63) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.90$, SD = 0.70) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.88$, SD = 0.67) ตามลำดับ



การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	P
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.94	0.75	4.07	0.69	-1.824	0.06
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.95	0.63	4.02	0.63	-1.195	0.23
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95	0.70	4.06	0.68	-1.493	0.13
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.68	3.93	0.72	-0.588	0.55
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.73	0.89	3.99	0.78	-3.000	0.00**
รวม	3.89	0.71	4.02	0.64	-1.995	0.05*

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	8.604	4	2.151	4.899**	0.00
	ภายในกลุ่ม	170.358	388	.439		
	รวม	178.962	392			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	17.559	5	3.512	8.420**	0.00
	ภายในกลุ่ม	161.404	387	.417		
	รวม	178.962	392			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	19.424	5	3.885	9.424**	0.00
	ภายในกลุ่ม	159.538	387	.412		
	รวม	178.962	392			

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.40	15.574	5	3.115	7.378**
	ภายในกลุ่ม	71.11	163.388	387	0.422	
	รวม	72.51	178.962	392		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า อายุ การศึกษา รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนารี แสนพยุห์ (2556) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกาพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธชาติ ภูทับทิม (2560) คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.85 ด้านอายุ 25 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.49 ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.03 ด้านอาชีพเกษตรกร/ ปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 23.51 ด้านรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.78 โดยภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีจำนวนจำกัด ประชาชนมีปริมาณเพิ่มขึ้น ปริมาณงานมากเกินมาตรฐานที่กำหนด จึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเข้าถึงได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสุภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก และด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถ เขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ $Z = .134X_1 + .316X_3 + .398X_4 + .140X_5$

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง



กับงานวิจัยของ โวหาร ยะสารวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน 2) ปัจจัยลักษณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ปัจจัยลักษณะของสภาพแวดล้อม ปัจจัยลักษณะของบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับสูง 3) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด การติดต่อสื่อสารการบริหารการเปลี่ยนแปลงการบริหารเชิงกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร การจัดการความขัดแย้งเทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพบุคลากร และการเมืองและกฎหมาย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้ร้อยละ 77

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้งานอยู่ตลอดเวลา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภเศรษฐ ตรียะอรุณศิริ (2558) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข และด้านสาธารณสุข และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ 3 ด้าน และระดับปานกลาง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ 3) ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการสาธารณะในระดับสูง ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และ 4) ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ดังนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่แตกต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การเปรียบเทียบระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณารี แสนพยุห์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา เนตรเลื่อน (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองลพบุรี จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการวิเคราะห์หาความแตกต่างโดยวิธีของ Scheffe โดยมีค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลังอย่างยุติธรรม บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีการจัดระบบงานให้มีความโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชน และจัดให้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ควรจัดให้มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการติดไว้ ณ จุดให้บริการ และจุดที่เห็นได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งมีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยประกาศ ณ จัดบริการทุกจุด ที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยวิธีอื่น ๆ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ

3. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น จุดบริการน้ำดื่ม จุดบริการอินเทอร์เน็ต ที่นั่งรอ เพิ่มขึ้น และอาจจัดทำจุดบริการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น

4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ กล่าวคือ การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง และตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้งานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น



5. ควรส่งเสริมและพัฒนา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา อาจจะโดยวิธีการในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กล่าวคือมีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ คือ เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งขององค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจากตัวรับฟังความคิดเห็น เช่น การจัดให้มีเว็บบอร์ดเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจ และการบริหารงานท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ชลิต สละ. (2556). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). *กฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ฐิติรัตน์ อินตะพิงค์. (2555). *การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิสิต นิกรสถิตย์. (2553). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนราษี อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญเลิศ รักเพชร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มานิตย์ จุมปา. (2556). *คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติกร ตึกควรเฮง. (2551). *ความต้องการพัฒนาสถานียขนส่งภายใต้การบริหารงานของเทศบาลนครพิษณุโลก* (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรทัย ก๊กผล และฉัตรระวี ปรีสุทธิญาณ. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. (2552). *ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

Katz, E. & Danet, B. (1973). *Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society*. New York: Basic Books.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Yamane T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice – Hall.