

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา

Effectiveness of the organization's public services Bang Muang

Subdistrict Administration Takua Pa District, Phang Nga Province

พงศกร หันช่อ*

Phongsakorn Hancho

บทคัดย่อ

วิธีการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1.) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา 2.) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา 3.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา ได้มาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 389 คน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน

ผลการวิจัยประกอบด้วย(1) ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา อยู่ในระดับมาก (2) ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา อยู่ในระดับมาก (3) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยด้านด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ X_3 ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า X_5 ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค X_1 ปัจจัยด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่อง X_4 สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงแก้วป่า จังหวัดพังงา ได้ร้อยละ 51.60 สามารถ เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้ $z' = .134X_1 + .346X_3 + .398X_4 + .140X_5$

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

Methods of this study The research objectives are 1.) To study the level of factors affecting the efficiency of public services of the Bang Muang Subdistrict Administrative Organization. Takua Pa District, Phang Nga Province 2.) To study the level of public services of Bang Subdistrict Administrative Organization. Takua Pa District, Phang Nga Province 3.) To study the factors This affects the efficiency of public services of the Bang Muang Subdistrict Administrative Organization. Takua Pa District, Phang Nga Province, a sample group of people aged at least 18 years living in the Bang Muang Subdistrict Administrative Organization area. Takua Pa District, Phang Nga Province, was obtained using simple random sampling in proportion to the population. There was a total sample of 389 people. Data were collected using questionnaires and used statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation.

Finding were as follows; (1) Results of analysis of factors affecting public services of Bang Muang Subdistrict Administrative Organization. Takua Pa District, Phang Nga Province is at a high level (2). Results of analysis of the level of public services of the Bang Muang Subdistrict Administrative Organization. Takua Pa District, Phang Nga Province is at a high level (3). Multiple regression analysis. Factors affecting public services of Bang Muang Subdistrict Administrative Organization Takua Pa District, Phang Nga Province. Factors affecting public service delivery. Factors in providing adequate services X_3 Progressive service factors X_5 Equitable service factors X_1 Continuity service factors X_4 Able to predict factors that affect Public services of Bang Muang Subdistrict Administrative Organization Takua Pa District, Phang Nga Province, received 51.60 percent. It can be written as a forecast equation as follows. $z' = .134X_1 + .346X_3 + .398X_4 + .140X_5$

Keywords : efficiency, public service delivery local government organization

* (นักศึกษา)รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (กลุ่มวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่รัฐมีการจัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเป็นประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตอบสนองสู่สาธารณะและเพิ่มศักยภาพของการบริหารจัดการของทางภาครัฐให้เกิดกระตุ้นต่อการบริการในทุก ๆ ด้านทั้งนี้ยังสามารถ อำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามประชาชนต้องการให้บริการตามที่นโยบายของ รัฐเป็นผู้กำหนด นอกจากนี้ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตพื้นที่ที่ย่อมส่งผลต่อกระบวนการให้คุณภาพที่ดีด้วย โดยสามารถหลักการ บริหารจัดการรวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อรองรับกับการแก้ไขปัญหาที่ถูกที่สุดคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยเป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการ ของคนในท้องถิ่นนั้นและเป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของคนใน ท้องถิ่นซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการกลางในการจัดบริการสาธารณะประปาหมู่บ้านเป็นการจัดการให้น้ำสะอาด และการผลิตน้ำสะอาด หมายถึง ระบบการประปาเป็นการส่งน้ำไปยังบ้านเรือนอาคารต่าง ๆ ในชุมชน ถือเป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่เป็นภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะ (กรมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น, 2557)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง ตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการจัดการ บริการสาธารณะประกอบด้วยด้านการจัดบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการรักษาความสะอาดของถนน รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งแต่ละด้านมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ในอันที่จะต้องจัดบริการต่างๆ ให้ทั่วถึงและครอบคลุม ด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง ด้วยการนี้จึงมี ความจำเป็นที่จะต้องติดตามประเมินผลการให้บริการต่อประชาชน เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็น ของประชาชน และทราบถึงปัญหา อุปสรรคข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ดังนั้นความคิดเห็นของประชาชนจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา เพื่อนำข้อมูล ประกอบการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานบริการสาธารณะต่างๆ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางม่วง ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงาให้มีประสิทธิผล และสามารถแก้ไข ปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ (อรุณ รักรธรรม, 2525:12) คือ

- 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (Integration)
- 2) การปรับตัวของ องค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability)
- 3) การปรับตัวขององค์การให้ สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance)
- 4) ผลผลิตขององค์การ (Productivity)

Georgopoulos and Tanenbaum (1975) ได้ กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์ การ (Organizational Effectiveness) หมายถึง ขอบเขต (Extent) ของการที่องค์การในฐานะเป็นระบบ ทาง สังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและแนวทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากร และ เสียหายและไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่สมาชิก ซึ่งแนวทางที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ของ องค์การ ตั้งอยู่บนวิธี การและเป้าหมาย (Means and Ends) โดยเกณฑ์ บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการ ปรับตัว เข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ

Gibson ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การแต่ละองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามบริบทและสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น ๆ โดย ตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพในการ

จัดการการ ให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย โดย
จำแนกตัวแปร ออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์การในการผลิต สามารถเพิ่มผลผลิตให้มีปริมาณ
และ คุณภาพตามที่สภาพแวดล้อมต้องการ

2. ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลผลิตที่เกิดขึ้นในการทำงาน
เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยค่านึงว่าจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่าง ๆ เช่น
วัตถุดิบ เงิน คน เทคโนโลยี จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมาย หรือระดับของผลผลิตที่ต้องการได้

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน
ได้มาก น้อยเพียงใด

แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

สิริชล สมพันธ์ (2551, หน้า 19) การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “การบริการ
สาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการ
ให้บริการ ประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอและเสมอภาค โดย ไม่หวังสิ่ง
ตอบแทน เพราะเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการบริการของเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ที่
องค์กรจะได้รับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นกลุ่มแสวงหาผลกำไรจากการให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 76-79) ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม
ที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ใน
กฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึง การที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็น
บริการ สาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน
หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบ
กิจการของตนบางประเภท ให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับ
ดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้น อยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตาม
กฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคล ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และ วิสาหกิจมหาชน

2) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์
สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

Jean de Soto (1994, p. 35) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็น สอง
ลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

1) ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนอง ความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการ ทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2) ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้มีความต้องการจากประชาชน เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมเกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชนจากคำจำกัดความดังกล่าว ข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วย เงื่อนไขสองประการ คือ กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการ สาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชน เป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชน เป็นผู้ดำเนินการด้วย

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ (2534) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

เดเนี่ยล วิท (Daniel Wit) (2552) ให้ความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นและเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น กล่าวคือการกระจายอำนาจและการมอบอำนาจของรัฐบาลกลางทำให้ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่นซึ่งมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง ที่มีอำนาจการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

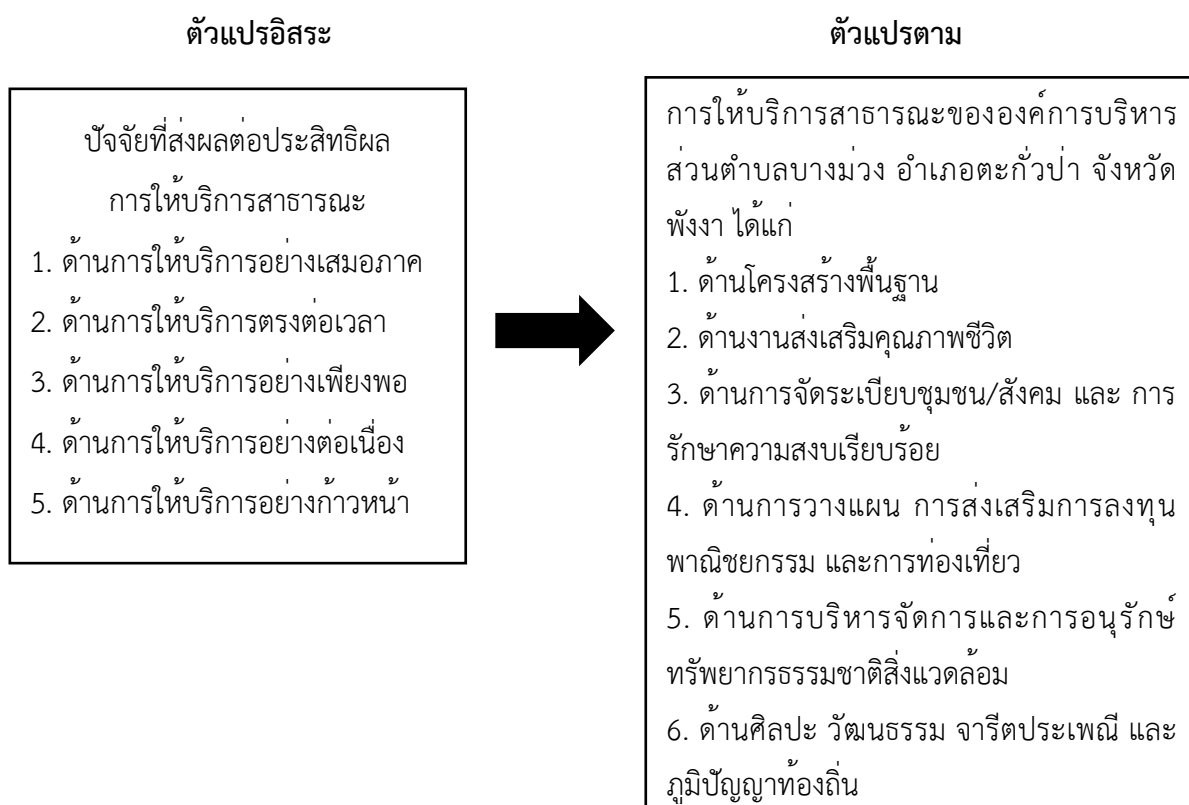
วิชชุกร นาครชน (2549, หน้า 2) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ ส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศ โดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของชุมชนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และ เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่น คล่องตัว และสอดคล้องกับความต้องการ ของท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการบริหารของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการ มิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคประธาน

โกวิท พวงงาม (2550, หน้า 13) สรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์กรหนึ่งมีพื้นที่ อาณาเขตของตนเองมีประชากรและมีรายได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด โดยมีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ

แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทน ที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา โดยมีประชากรทั้งสิ้น 10,119 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา คัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด จึงใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยมีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยมีสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนครัวเรือน

Ne^2 = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างโดยคิดขนาดของความคลาดเคลื่อน @ เป็น 0.5 ซึ่งทำให้ค่า e^2 เป็นตัวเลข 0.0025

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{10,119}{1 + 10,119 (0.05)^2}$$

$$n = 389$$

โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.5 และทำการสุ่มตัวอย่างเจาะจงพื้นที่จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนก่ายาน จำนวน 389 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้/เดือน

2.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

- การให้บริการอย่างเสมอภาค
- การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา
- การให้บริการอย่างเพียงพอ
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยแบบสอบถามส่วนนี้มี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ต (Likert Rensis, 1967, pp. 90-95) กำหนดน้ำหนักคะแนน (scoring) ของตัวเลือกสำหรับแบบสอบถามที่เป็นเชิงบวก ซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| 1 หมายถึง | มีระดับการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 หมายถึง | มีระดับการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย |
| 3 หมายถึง | มีระดับการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 หมายถึง | มีระดับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก |

5 หมายถึง มีระดับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เพื่อวัดระดับการให้บริการสาธารณะสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

- ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต
- ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
- ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยแบบสอบถามส่วนนี้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ต (Likert Rensis, 1967, pp. 90-95) กำหนดน้ำหนักคะแนน (scoring) ของตัวเลือกสำหรับแบบสอบถามที่เป็นเชิงบวก ซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีระดับผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดพิษณุโลก เป็นคำถามปลายเปิด (open ended)

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ลงพื้นที่และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง แนะนำตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และผู้ศึกษารับแบบสอบถามคืน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ยื่นเรื่องเสนอ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการออกหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดพิษณุโลก เพื่อขออนุญาตจัดหาข้อมูลขั้นพื้นฐานในด้านต่างๆ ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดพิษณุโลก เพื่อทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและนัดหมาย วัน เวลา ในการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามเป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และนัดหมายวัน เวลามารับ แบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3.3 จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 389 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ จำนวน 389 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถาม และ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อไป

สรุปผลการวิจัยสรุป

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.2 ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 52.2 ส่วนใหญ่รายได้ 10,000 – 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 56.6

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา โดยภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอ ตะกั่วป่า จังหวัดพังงาโดยรวม	ระดับความคิดเห็น n = 389			
	\bar{X}	(S.D)	ระดับ	อันดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.18	.439	มาก	2
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	4.07	.440	มาก	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.01	.391	มาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.23	.487	มาก	1
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.12	.538	มาก	3
โดยรวม	4.12	.290	มาก	

ตารางที่ 1 พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.23) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (\bar{X} = 4.18) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (\bar{X} = 4.12) รองลงมาด้านการให้บริการตรงต่อเวลา (\bar{X} = 4.07) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (\bar{X} = 4.01)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพิจิตร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวม

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัด พิจิตร	ระดับความคิดเห็น n = 389			
	\bar{X}	(S.D)	ระดับ	อันดับที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.01	.477	มาก	6
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.13	.406	มาก	2
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการ รักษาความสงบเรียบร้อย	4.07	.474	มาก	4
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิช ยกรรม และการท่องเที่ยว	4.11	.416	มาก	3
5. ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.28	.324	มาก	1
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.04	.523	มาก	5
โดยรวม	4.10	.279	มาก	

ตารางที่ 2 พบว่าระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (\bar{X} =4.28) รองลงมาด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต(\bar{X} =4.13)รองลงมาด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว(\bar{X} =4.11)รองลงมาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย(\bar{X} =4.07)รองลงมาด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น(\bar{X} =4.04) และด้านโครงสร้างพื้นฐาน(\bar{X} =4.01)

ผลการสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรปัจจัยเป็นตัวพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัด
มุกดาหาร

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F
การถดถอย	8.046	5	1.609	27.744
ความคลาดเคลื่อน	22.215	383	.058	
ผลรวม	30.261	388		

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า มีปัจจัยอยู่อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยของ
ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดง
ตาล จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ จึง
คำนวณหาค่า สัมประสิทธิ์พหุคูณ ค่าน้ำหนักสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

ตารางที่ 4 แสดงการค้นหาค่าตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้ในการพยากรณ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิ
ผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	ค่า สหสัมพันธ์ เชิงพหุ ®	ค่าสัมประสิทธิ์ แห่งการกำหนด (R2)	ค่าความ แปรปรวน (F)	Sig
X_3	.388 ^a	.151	68.657	.000*
$X_3 X_5$.451 ^b	.203	49.146	.000*
$X_3 X_5 X_1$.500 ^c	.250	42.705	.000*
$X_3 X_5 X_1 X_4$.512 ^d	.262	34.056	.000*

*P < .05

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ตัวแปรพยากรณ์ (X)
จำนวน 4 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณตั้งแต่ .388 ถึง .512 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร มี 5 ด้าน
ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ไม่สามารถร่วมกัน
พยากรณ์ได้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

ตัวแปรพยากรณ์	ค่า			
	ค่า สัมประสิทธิ์ การถดถอย (b)	ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน (S.E.b)	สัมประสิทธิ์ ของปัจจัย มาตรฐาน (bete)	ค่าสถิติ (t)
(Constant)	2.416	.182		13.264
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ X_3	.179	.034	.250	5.223
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า X_5	.152	.026	.292	5.919
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค X_1	.151	.029	.237	5.253
ด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่อง X_4	.067	.027	.117	2.517

R= .516, R²= .266, S. E. est=.241, F-change= 27.744 , p-value=.000*

จากตาราง 5 พบว่า ส่งผลทางบวกต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ.516 ค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ .266 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.est) เท่ากับ.241 เมื่อพิจารณาประสิทธิผลในการพยากรณ์ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยด้านด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ X_3 ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า X_5 ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค X_1 ปัจจัยด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่อง X_4 สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ได้ร้อยละ 51.60สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{y} = a + b_1X_1 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$\hat{y} = 2.416 + .151X_1 + .179X_3 + .067X_4 + .152X_5$$

สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z} = b_1X_1 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$\hat{Z} = .237X_1 + .250X_3 + .117X_4 + .292X_5$$

จากการวิเคราะห์ข้อมูล และนำค่าสถิติต่างๆ มาสร้างพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ส่วนด้านการให้บริการตรงต่อเวลา (X_2) ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ผลการศึกษา ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านสามารถสะท้อนความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ซึ่งสอดคล้องกับขวัญฤทัย สินธุรส (2565) ศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ 2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และ 3) ศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อยู่ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ เชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า ควรพัฒนา คู่มือสำหรับประชาชน พัฒนาบุคลากรให้มีใจบริการ ให้บริการด้วยความความเสมอภาค เป็นระบบ โปร่งใส เพิ่ม ช่องทางการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการดำเนินงาน

บริหารงานแบบ เบ็ดเสร็จ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่าง ๆ และใช้เงินงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า

ผลการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถสะท้อนความคิดเห็นระดับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งสอดคล้องกับ กรชูลี จันทะรัง (2560)การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วงอำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วงและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วงจำแนกตามเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วงจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) หรือค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage)ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way analysis of variance: One-way ANOVA) หรือF-test และการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี (Leastsquare test: LSD)ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วงอำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่1 รองลงมาคือด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่2 ด้านการบริหารจัดการที่ดีของ อบต. มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่5 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับสุดท้ายผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วงอำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่อง สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ ดีมัน (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถ เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้ $Z = .134X_1 + .346X_3 + .398X_4 + .140X_5$

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษา ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการก้าวหน้า ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 5 ด้านดังกล่าว และควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข เปลี่ยนแปลงกระบวนการ และวิธีการการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในปัจจัยในลำดับที่ 4-5 ต่อไป

(1.) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรพัฒนาความพร้อมต่อการให้บริการและควรแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก

(2.) ด้านการให้บริการก้าวหน้า ควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการอบรมการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี

2. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นควรมีการปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ในลำดับที่ 5-6 ต่อไป

(1.) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรมีการจัดระเบียบด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น ให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม เพื่อให้หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และการส่งเสริมด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนิน กิจกรรมในด้านต่างๆ

(2.) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การขยายเขตไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมพื้นที่ในบริเวณถนนในหมู่บ้านที่และการให้บริการการประปาในท้องถิ่นให้มีคุณภาพและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยสาเหตุปัญหาต่างๆ ของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน และสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

3. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพราะจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณอาจไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจนครบถ้วนเท่าที่ควรและเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการ สาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชนจำกัด.

จิตรารวรรณ ถาวรศักดิ์. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงาน

ใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2546). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ธรรมกมล การพิมพ์.

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543).“การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)”
รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์.(2554).สัญญาทางปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญเลิศ รักเพชร.(2552).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สิริชล สมพันธ์.(2551).การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน.
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชชุกร นาคธน.(2549).นักรการเมืองท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.กรุงเทพฯ: สถาบัน
พระปกเกล้า
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.
- Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed.)*. New York: Harper
Collins.
- Gaston, Jeze. (1928). *Principe Generaux Du Droit Administratif*. Tome II. Paris: Marcel
Giard.

