

ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร*
The Effectiveness of the Provision of Services of Bankao Subdistrict
Administration Organization, Muang District, Samut Sakhon Province

ปริญา ภิญญิง และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์
Parinya Pinyoying and Rachen Noppanatwongsakorn
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Southeast Asia University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: newleeyoonsong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

2.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง

*ได้รับบทความ: 7 มีนาคม 2563; แก้ไขบทความ: 25 มีนาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 8 มิถุนายน 2563

Received: March 7, 2020; Revised: March 25, 2020; Accepted: June 8, 2020



มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการมากกว่าเพศชาย

2.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน

2.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The aims of this research were to: 1) study the effectiveness of the provision of service of Bankao Subdistrict Administration Organization 2) compare services effectiveness, classified by personal factors. The sample consisted of 400 people who used the service. The tool which was used to collect the data is a questionnaire about the people's satisfaction towards the service of Bankao Subdistrict Administration Organization. Analytics programs which were used are standard deviation (S.D.), mean, T-test and F-test.

The results were as follows:

1. The result reveals that in overall, The Effectiveness of The Provision of Services of Bankao Subdistrict Administration Organization is in the high level. It is revealed that in categories: the effectiveness level in citizen service staff is in the high level; the effectiveness level in citizen service processes is in the high level; the effectiveness level in service facilities is in the high level and the effectiveness level in citizen service channels is in a medium level.

2. The following were the results of comparing services effectiveness, classified by personal factors:

2.1 The poinions of people with different genders about services effectivenessoverall were not different, Housever, having considered each aspect, it was found that women had better point of view toward services effectiveness in the aspect of facilities than men.

2.2 People with different age had no different point of view toward services effectiveness in the aspects of officials; while in the aspect of facilities.



2.3 The opinions of people with different educational levels, career, incomes about the effectiveness of services given by the organization were not different.

Keywords: Effectiveness; service provided; sub-district administration organization

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่า กระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด (Sangranoo and Fakabon, 2019 : 165-174)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัดเป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชนไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมไปจนถึง



ทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้นๆ ดำเนินการและจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำนวน 7 หมู่บ้าน จำนวน 8,472 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำนวน 400 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) (Loetwathong and Chansirisira, 2019 : 89-100)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด



(Open ended) เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 30 ชุดไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 จึงนำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ไปแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย

4. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 อายุประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 การศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.3 อาชีพประจำส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 ประเภทของงานบริการที่รับบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการงานชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 29.8 ช่องทางในการรับบริการ ส่วนใหญ่รับบริการโดยใช้ช่องทางของทางสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ คิดเป็นร้อยละ 79.9

2. ค่าเฉลี่ยและระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้



3.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มากกว่า เพศชาย

3.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าแตกต่างกัน

3.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ สามารถอภิปรายผลแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อาจเนื่องมาจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการได้คะแนนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะที่คะแนนอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาไก่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานวิจัยของกิตติธัช อิมวัฒนกุล (Imwattanakul, 2010) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา เช่นเดียวกับธนทิพย์ สุมาลัย (Sumalai, 2006) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับไพรัช วัลย์ ชลาลัย (Chalalai, 2007) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



2.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับประสิทธิผลให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าในด้านการอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการเพศหญิง มีระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มากกว่าเพศชาย ซึ่งอาจเป็นเพราะจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ได้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งเพศหญิง และเพศชาย

2.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้ มีระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะได้มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับชนดา วีระพรรณ (Verapun, 2012) กล่าวว่า การสร้างประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน มีหลักการและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่ดี อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน เช่นเดียวกับ Katz, Daniel and Kahn, Robert ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การปฏิบัติโดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ถือเขา ถือเรา เช่นการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังใครมาก่อนได้รับการก่อน เป็นต้น จตุรงค์ พานิชานุรักษ์ (Panitchanurak, 2013) ได้กล่าวไว้ว่า ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็น ภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะได้รับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ จตุรงค์ พานิชานุรักษ์ ยังได้กล่าวถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข เช่น การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเจนจิรา ปักษา (Paksa, 2009) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่ไม่มีความ



สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

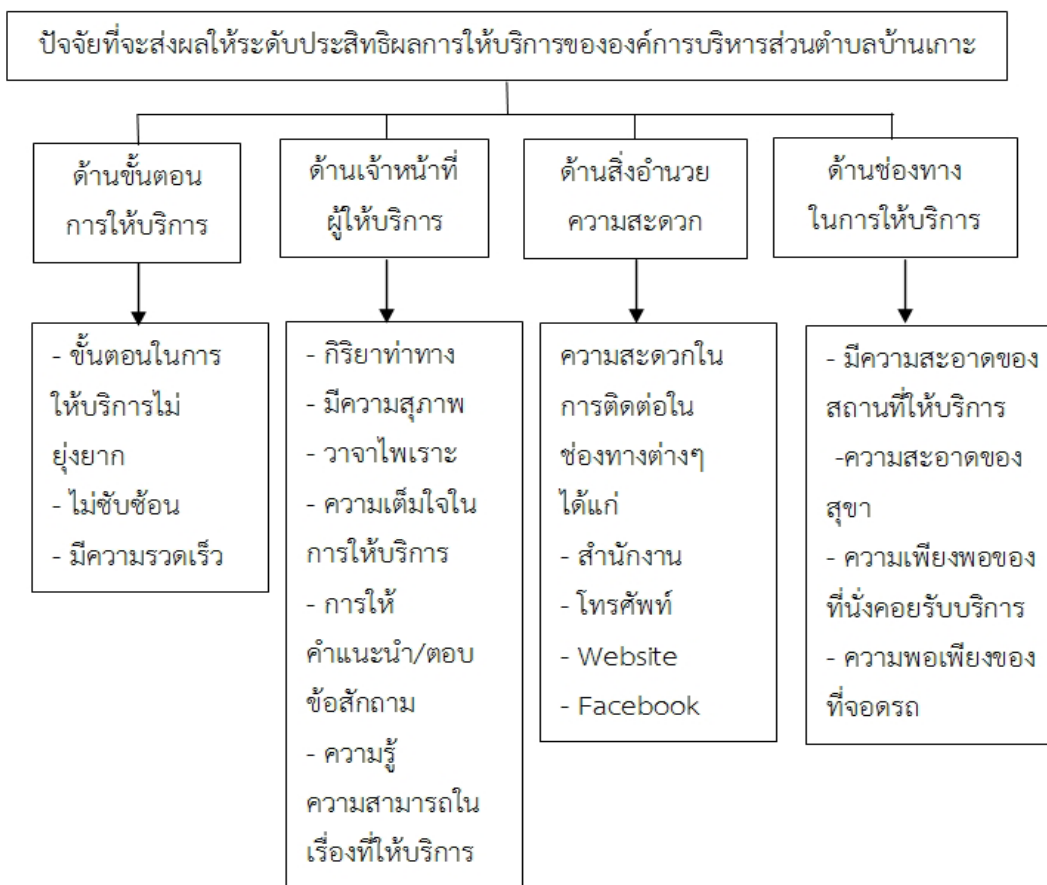
6. ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างสุภาพ โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่างยังไม่เข้าใจ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก
3. การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนของงาน การกิจต่างๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัดบัตรคิวเพื่อความสะดวก และปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่ อบต.จัดขึ้นให้ทั่วถึงทุกวัน ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย
4. ด้านสถานที่ ควรขยายสำนักงาน อบต. ให้ใหญ่ขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการแยกการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ให้สูงๆ มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบองค์ความรู้ใหม่ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้ระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มีระดับที่มากขึ้น ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีกิริยาท่าทาง มีความสุภาพ วาจาไพเราะ ความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ
3. ด้านช่องทางในการให้บริการ ต้องมีความสะดวกในการติดต่อในช่องทางต่างๆ ได้แก่ สำนักงาน โทรศัพท์ Website และ Facebook
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความสะอาดของสุขา ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการรวมถึงที่จอดรถ



References

- Chalalai, P. (2007). People' Satisfaction towards the Service of Bangprong Subdistrict Municipality, Klong Yai District, Trad, Independent Study. *Master of Public Administration*. Graduate School: Burapa University.
- Imwattanakul, K. (2009). People Satisfaction to Infrastructure Service of Sub-District Administrative Organizations in Non Thai, Nakhon ratchasima. *Independent Study, Master Degree*. Graduate School: Suranaree University of Technology.
- Loetwathong, R. and Chansirisira, P. (2019). A Study of Needs to Develop Academic Risk Management in Secondary Schools, under the Provincial Administrative Organization by Applying SIPOC MODEL Concept. *Dhammathas Academic Journal*, 19(1), 89-100.



- Paksa, J. (2009). Communal Residents Satisfaction towards Local Administration Organizations Public Services and Facilities: A Case Study of Sub-District Administration Organizations in Muang District, Phayao Province. *Master of Business Administration, General Management*. Graduate School: Chiang Rai Rajabhat University.
- Panitchanurak, J. (2013). Public Needs and Measures in Public Service Management of Khlong Narai Sub-district Administration Organization Chanthaburi Province. *Independent Study*. Graduate School: Rambhai Barni Rajabhat University.
- Sangranoo, S. and Fakabon, R. (2019). The Effectiveness of the Municipality after Granting Status from Sub-district Administrative Organizations in Thawatchaburi District, Roi Et Province. *Dhammathas Academic Journal*, 19(2), 165-174.
- Sumalai, T. (2006). People's Satisfaction Toward Registration Services At Bangnokkhwaek Subdistrict Municipality, Samut Songkhram Province. *Master of Arts Thesis*. Graduate School: Kasetsart University.
- Verapun, C. (2012). The People's Satisfaction with the Service System of Ban Kao Subdistrict Administrative Organization, Panthong District, Chonburi Province. *Independent Study, Master of Public Administration*. Graduate School: Burapa University.