

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี

ปิยะ กล้าประเสริฐ^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี และ 4. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย ด้วยวิธีการจับฉลาก ได้แก่ อบต.จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เทศบาลตำบลสามโคก และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คลองห้า ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จำนวน 400 ชุด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ตลอดจน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางเศรษฐศาสตร์ เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัย พบว่า 1. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ (ใช้ผลของ VRS) มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ใน 5 ด้านตามลำดับ คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (2) ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (3) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (4) ด้านการสาธารณสุข และ (5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 เพียง 2 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (2) ด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการของ อบต. จังหวัดปทุมธานี (ใช้ผลของ VRS) ต่ำกว่า ร้อยละ 90 มี 2 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (2) ด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ผลจากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ค่าเฉลี่ยขนาดพื้นที่ รับผิดชอบ คือ 322.23 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนที่ อบจ. รับผิดชอบมีจำนวนมากกว่า อบต. จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำและชั่วคราว อบจ. มีการจ้างเจ้าหน้าที่มากกว่า และรายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากร อบจ. ก็มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเช่นกัน ในส่วนของการจัดสรรงบประมาณของ อบจ. และ อบต. มีความคล้ายคลึงกันคือ ให้น้ำหนักในการจัดสรร

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

*ผู้พิมพ์หลัก e-mail: piya.kla@vru.ac.th

งบประมาณด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน อันดับแรก รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านการสาธารณสุข มีความแตกต่างในส่วนของการจัดสรรงบประมาณด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ อบจ. จะให้ความสำคัญมากกว่าด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ซึ่งตรงกันข้ามกับ อบต. ที่เน้นการจัดงบประมาณด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากกว่าด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และ 4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า 1. การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีนั้นควรส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน โดยเชิญผู้ที่มีความรู้ มาให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการค้า การลงทุน การตลาด กับประชาชน 2. ทาง อบต. ควรจัดให้มีตลาดรองรับผลผลิตทางการเกษตร ของเกษตรกรที่อยู่ในพื้นที่ เนื่องจากปัจจุบันผลผลิตทางการเกษตรราคาต่ำมาก ทำให้เกษตรกรมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน 3. ผู้นำควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิดและทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ดีกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น อบจ. ควรให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้ 4. อบต. ควรทำการขุดลอกคูคลองเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำแล้ง เนื่องจากตอนนี้ในคลองไม่เพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค 5. อบต. ควรจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่คอยดูแลด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน มีการโจรกรรมเกิดขึ้นในพื้นที่อย่างบ่อยครั้ง และ 6) ควรจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทำเป็นประจำ ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ : การประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปทุมธานี

Assessing Effectiveness on Public Service of Local Administration at Pathumthani Province

Piya Klprasert^{1*}

Abstract

This research was designed to 1. study the efficiency on public service of Local Administration at Pathumthani Province 2. seek influential factors on public service of Local Administration on public service of Local Administration at Pathumthani Province 3. find the people satisfaction on public service of Local Administration at Pathumthani Province and 4. explore potential guidelines to increase the effectiveness in providing public service and of Local Administrative Organization at Pathumthani leading to the development and better servicing. The researcher selected the research participants from the local administration of Pathumthani as the case study, having the total of 5 local administrations, namely, Provincial Administration, Rangsit City Municipality, Bung Yeeto Town Municipality, Samkok Sub district Municipality and Klong 5 Subdistrict Administrative Organization. In this research, the researcher had analyzed data from 400 distributed questionnaires and complied the results with the application of SPSS. This research also deployed the statistical application of Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation or S.D., including the use of Multiple Regression Analysis and Data Envelopment Analysis Program (DEAP) as the research instrument. It was found that the average responsible areas 322.23 square meters, and number of population and household under the Provincial Administrative Organization responsibility are more than those of Local Administrative Organization. In addition, Provincial Administrative Organization employed more permanent and temporary staffs, including higher per capita income. There were similarities in the budget allocation for both sides, Provincial and Local Administrative Organizations in which the priority was based on studying and developing better youths , followed by improvement in the basic infrastructures and public utilities, including the intense promotion on culture, arts, religious rites, customs and traditions, indigenous knowledge, and the management and environmental conservation. The action plans were prepared for investment promotion, commercial and tourism, but the differences in budget allocation between both organizations founded in the area related to arts, religious rites, customs and traditions and indigenous knowledge. Apparently, the Provincial Administrative Organizations focused more on improving basic infrastructures and public utilities than other areas, whereas the Local Administrative Organizations allocated more budget to promote culture, Arts, religious

¹ Faculty of Humanities and Social Sciences, Public Administration Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage.

*Corresponding author, e-mail: piya.kla@vru.ac.th

rites, customs and traditions, indigenous knowledge, than planning investment promotion, commercial and tourism. And 4. Guidelines for the enhancement of Public Service of Local Administration Pathumthani to lead, develop and improve its ability to provide services. The study found that 1. The enhancement of Public Service of Local Administration Pathumthani province should promote the occupation and income residents by inviting people with knowledge to know about the system of trade, investment, marketing, public 2. Public Service of Local Administration Pathumthani should provide a market for agricultural products farmers in the area due to the current low prices of agricultural products. Farmers have insufficient income to spend on a daily basis, 3. The leadership should allow people to participate in local development even more for the people in each village different concepts and issues in each village well outside the Public Service of Local Administration Pathumthani. It should give the public the opportunity to participate in local development to achieve the ultimate objective of developing local 4. Public Service of Local Administration Pathumthani should dredging canals to tackle drought now that the water in the canal is dry, water until barely 5. Public Service of Local Administration PathumThani the authorities should take care volunteers provide more security since today a theft occurred in the area frequently and 6. Public Service of Local Administration PathumThani should organize projects and events on going and routine as well as the promotion of public participation throughout.

Keywords : Assessing Effectiveness, Public Servicing, Local Administrative Organization, Pathum thani

บทนำ

การบริหารงานในภาครัฐ ในด้านการบริการสาธารณะนี้ มีทั้งบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นการกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากล พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่าภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์กรบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น 2) หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น 3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน อย่างไรก็ตามภารกิจการถ่ายโอนดังกล่าวได้ดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน แต่

พบว่ายังไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่าการกระจายอำนาจและขยายภารกิจส่วนกลางในเรื่องการให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ อย่างไร รวมถึงหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) ที่มีหน้าที่หลักในการรับนโยบายและวางแผนปฏิบัติงานมีความสามารถในการบริหารจัดการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ อย่างไร เหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่ประเด็นการศึกษาประสิทธิผลของการบริหารจัดการของ อปท. ตามแนวคิดพื้นฐานการวัดประสิทธิภาพของ Farrell (1957) ซึ่งจะทำให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของนโยบายการกระจายอำนาจเรื่องการให้บริการของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นต่อไป ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์วัดประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรมศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นของ อปท. ในจังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งกลุ่ม อปท. ในจังหวัดปทุมธานีออกเป็นทั้งหมด 5 ประเภท จำนวน 65 แห่ง แบ่งตามประเภทและอำนาจบริหารจัดการภายในท้องที่ได้เป็น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 9 แห่ง เทศบาลตำบล 17 แห่ง และองค์กรบริหารส่วนตำบล 37 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี โดยประสิทธิภาพที่เกิดจากการเปรียบเทียบต้นทุนในการให้บริการการเทียบกับผลได้จากการกิจหลักที่ อปท. รับผิดชอบ ซึ่งสามารถแยกวัตถุประสงค์ย่อยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีในครั้งนี้ ใช้การศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและการศึกษาเชิงปริมาณ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การศึกษาเชิงคุณภาพ

จะใช้เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

- 1.1 การค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวม ค้นคว้าข้อมูล เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตการวิจัยตามที่ได้ระบุไว้แล้วข้างต้น รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการเขียนรายงานการวิจัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารนั้น

ผู้วิจัยใช้วิธีการประมวลวิเคราะห์ และอภิปรายสรุปผลร่วมกันตลอดจนใช้วิธีการตีความ เพื่อหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์สามารถนำมาใช้ประกอบการเขียนรายงาน เพื่อให้ได้รายละเอียดที่สมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุด

1.2 การสัมภาษณ์เจาะลึก (In – depth Interview) จะใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ โดยจะสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่วิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.3 การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) จะใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ โดยสนทนากับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ครั้งละ 6-8 คน เช่น กลุ่มเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี กลุ่มเยาวชนและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้วผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลที่บันทึกไว้ โดยทำการแยกแยะจัดกลุ่มข้อมูล เชื่อมโยงความคิด ขยายความเชื่อมโยง หาความหมายและหาข้อสรุป

2. การศึกษาเชิงปริมาณ

การศึกษาเชิงปริมาณนี้ จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ให้ความสำคัญ 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ประชากร

การศึกษครั้งนี้ใช้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เป็นกรณีศึกษา โดยพื้นที่จังหวัดปทุมธานีประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด 5 ประเภท จำนวน 65 แห่ง แบ่งตามประเภทและอำนาจบริหารจัดการภายในท้องที่ได้เป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 9 แห่ง เทศบาลตำบล 17 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 37 แห่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาประเภทละ 1 แห่ง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลาก ประเภทละ 1 แห่ง ดังนั้นได้กลุ่มตัวอย่าง อปท.ทั้งหมด 5 แห่ง ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาลนครรังสิต
3. เทศบาลเมืองบึงยี่โถ
4. เทศบาลตำบลสามโคก
5. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะประชาชนที่มารับบริการของ อปท. จังหวัดปทุมธานี เฉพาะพื้นที่ที่ศึกษา ซึ่งพื้นที่ที่ศึกษา จำนวน 5 แห่ง ดังกล่าวข้างต้นนั้น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 229,471 คน (ข้อมูลจาก อปท.จังหวัดปทุมธานี, 2558) ดังนั้นได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาด

ตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5

4. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลาก และใช้วิธีการเทียบบัญญัติยางค์เพื่อหาว่า อบท. ทั้ง 5 แห่ง ที่เป็นพื้นที่ที่ศึกษานั้น ต้องศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวนแห่งละเท่าไร โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะประชาชนที่มารับบริการของ อบท. จังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 400 คน ครอบคลุมพื้นที่ อบท. ทั้ง 5 แห่ง ที่เป็นพื้นที่ที่ศึกษา เพื่อตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี สรุปลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	171 คน
2. เทศบาลนครรังสิต	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	137 คน
3. เทศบาลเมืองบึงยี่โถ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	54 คน
4. เทศบาลตำบลสามโคก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	21 คน
5. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	17 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ครอบคลุมพื้นที่ อบท. ทั้ง 5 แห่ง ที่เป็นพื้นที่ที่ศึกษา

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยโดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับเงินเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี

3. ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05 และ .01

ส่วนข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม สอบถามเจ้าหน้าที่ใน อบท. โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านการบริหารจัดการในส่วนของการใช้จ่ายและรายได้จากการให้บริการสาธารณะเพื่อทวนสอบกับฐานข้อมูล ป.ต.อ. ฐานข้อมูล จปฐ. และ กชช. 2ค และข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เรื่องความจำเป็นพื้นฐาน 6 หมวดจากแบบสำรวจ จปฐ. และข้อมูล กชช. 2ค ในแต่ละพื้นที่ที่ อบท. ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่สะท้อนให้เห็นถึงต้นทุนและผลการดำเนินการให้บริการของ อบท. ทั้ง 7 ด้าน นำมาวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นข้อมูลปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ รายจ่ายหรืองบประมาณของ อบท. แบ่งออกเป็น 6 หมวดตามกิจกรรมหลักที่ อบท.ดูแล ขนาดพื้นที่ที่ อบท. รับผิดชอบ จำนวนบ้านเรือน จำนวนประชากร จำนวนพนักงาน (ประจำและชั่วคราว) ระดับรายได้เฉลี่ย/หัว และความหนาแน่นของจำนวนประชากร และส่วนที่สองคือ ผลได้จากการบริหารจัดการของ อบท. (Output) โดยผลได้ในที่นี้คือผลการดำเนินงานในการให้บริการของ อบท. โดยระบุตัวบ่งชี้ในแต่ละด้านตามการศึกษาวัดกรรมสร้างสรรค์ในด้านต่างๆ ของ อบท. และปรับใช้แบบสอบถาม ตามผลการศึกษาของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548)

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในส่วนนี้สะท้อนว่า (ใช้ผลของ VRS) การให้บริการด้านสาธารณสุขปภค มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 เพียง 2 ด้าน คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณประชากรที่ อบต. คูแลมีปริมาณน้อยกว่า ทำให้การบังคับใช้อำนาจรัฐ การดูแลความสงบสุข การรักษาความปลอดภัย การทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างประชาชน รวมไปถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรับผิดชอบตนเองตามหลักการ Community governance⁵ ทำได้ง่ายและทั่วถึงกว่า อบจ. นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากแผนการดำเนินงานประจำปีของ อบต. ขนาดเล็กจะพบกิจกรรมย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องข้องกับหมวดการให้บริการดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดทั้งปี และด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน อบต. อบจ. มีความแตกต่างกันทั้งจำนวนประชากรและงบประมาณสนับสนุน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพใน 2 ด้านดังกล่าว ต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าร้อยละ 90 ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณสุขปภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 98.7, 98.7, 94.7, 91.3 และ 90.9 ตามลำดับ)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี และ (4) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณสุขในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ดังนั้นการอภิปรายผลจึงอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี

ผลจากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของ อบต. จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ (ใช้ผลของ VRS) มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ใน 5 ด้านตามลำดับ คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณสุขปภค (2) ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (3) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (4) ด้านการสาธารณสุข และ (5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 เพียง 2 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (2) ด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน สาเหตุเป็นเพราะว่า ปริมาณความหนาแน่นของประชากรที่ อบต. คูแลมีปริมาณน้อยกว่า อบจ. ทำให้การบังคับใช้อำนาจรัฐ การดูแลความสงบสุข การรักษาความปลอดภัย การทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างประชาชน รวมไปถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรับผิดชอบตนเองตามหลักการ Community governance⁵ ทำได้ง่ายและทั่วถึงกว่า อบจ. นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากแผนการดำเนินงานประจำปีของ อบต. ขนาดเล็กจะพบกิจกรรมย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องข้องกับหมวดการให้บริการดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดทั้งปี และด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน อบต. อบจ. มีความแตกต่างกันทั้งขนาดของพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร จำนวนครัวเรือน งบประมาณ

และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีต่อประชาชนในชุมชน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมลดลงอยู่ในระดับปานกลาง จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพใน 2 ด้านดังกล่าว ต่ำกว่าร้อยละ 90 และเป็นสาเหตุให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ถึงแม้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการของ อบต. จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ (ใช้ผลของ VRS) จะมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินินท์ เครือไทย (2554) ที่ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ อบต. การกำหนดนโยบายเฉพาะด้านควรเน้นความร่วมมือระหว่าง อบต. ในแต่ละระดับ โดยเน้นความร่วมมือที่มีองค์กรเป็นนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคล นอกจากนี้ในกลุ่ม อบต. ระดับเดียวกันการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้จะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการโครงการที่ อบต. จำเป็นต้องปรับตัวต่อไปในอนาคต

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ผลจากการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการของ อบต. จังหวัดปทุมธานี (ใช้ผลของ VRS) ต่ำกว่า ร้อยละ 90 มี 2 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (2) ด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน เนื่องจากปริมาณความหนาแน่นของประชากร ที่ อบต. คูแลมีปริมาณน้อยกว่า อบจ. ทำให้การบังคับใช้อำนาจรัฐ การดูแลความสงบสุข การรักษาความปลอดภัย การทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างประชาชน รวมไปถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรับผิดชอบตนเองตามหลักการ Community governance⁵ ทำได้ง่ายและทั่วถึงกว่า อบจ. นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากแผนการดำเนินงานประจำปีของ อบต. ขนาดเล็กจะพบกิจกรรมย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องข้องกับหมวดการให้บริการดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดทั้งปี และด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน อบต. อบจ. มีความแตกต่างกันทั้งขนาดของพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร จำนวนครัวเรือน งบประมาณ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีต่อประชาชนในชุมชน นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In – depth Interview) และการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทั้งผู้ให้สัมภาษณ์และผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่าขนาดของพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร จำนวนครัวเรือน งบประมาณ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีต่อประชาชนในชุมชน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ขนาดของพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร จำนวนครัวเรือน งบประมาณ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีต่อประชาชนในชุมชน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ผลจากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า แม้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการของ อบต. จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับ ร้อยละ 90

แต่เนื่องจาก อบต. มีภารกิจในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เป็นเหตุให้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมีไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ให้บริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุมพื้นที่ในทุก ๆ ด้านได้ เห็นได้จากผลการศึกษาประสิทธิภาพครั้งนี้ที่พบว่า อบต. ยังมีอีก 2 ด้านที่มีประสิทธิภาพต่ำกว่าร้อยละ 90 คือ (1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (2) ด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน ประกอบกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ที่โครงสร้างพื้นฐาน ทำให้ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการบริหารจัดการให้บริการสาธารณะ ใน 2 ด้าน ดังกล่าวได้

อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นแม้ อบท. จะมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ (ใช้ผลของ VRS) ร้อยละ 90 ก็ตาม แต่ด้วยข้อจำกัดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นสาเหตุให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ อบท. จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา บุญอากาศ (2550) ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุมพล ระบอบ (2551) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นที่สำรวจ แต่ยังมีผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 5.33 และต้องการให้ปรับปรุง เฉลี่ยร้อยละ 0.51 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง จึงต้องทำการปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัย บุญตอ (2550) ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม เป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้ คือ ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า 1) การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีนั้น ควรส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน โดยเชิญผู้ที่มีความรู้ มาให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการค้า การลงทุน การตลาด กับประชาชน 2) ทาง อบท. ควรจัดให้มีตลาดรองรับผลผลิตทางการเกษตร ของเกษตรกรที่อยู่ในพื้นที่ เนื่องจากปัจจุบันผลผลิตทางการเกษตรราคาต่ำมาก ทำให้เกษตรกรมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน 3) ผู้นำควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิดและทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ดีกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น อบจ. ควรให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้ 4) อบท. ควรทำการขุดลอกคูคลองเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำแล้ง เนื่องจากตอนนี้ในคลองแห้งจนแทบไม่เพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค 5) อบท. ควรจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่คอยดูแลด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน มีการโจรกรรมเกิดขึ้นในพื้นที่บ่อยครั้ง และ 6) ควรจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทำเป็นประจำ ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิดและทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ดีกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ควรให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้ ซึ่งมีประเด็นต่างๆที่น่าสนใจ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ควรเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐและเอกชนมาให้ความรู้และเทคนิคด้านการให้บริการแก่บุคลากร เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในด้านนโยบาย ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ เพิ่มมากขึ้น
3. ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ควรแสวงหาแนวทางในการสร้างงานในพื้นที่ เช่น ประสานงานกับโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับงานมาทำที่บ้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการนำเสนอทางเลือกหนึ่งในการพิจารณาประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ อบท. โดยได้เลือกพื้นที่จังหวัดปทุมธานี นอกเหนือจากการใช้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนที่ใช้บริการ ดัชนีที่นำมาพิจารณาในการวัดประสิทธิภาพส่วนใหญ่ได้มาจากการฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ อบท. แต่ละแห่ง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว อย่างไรก็ตามข้อจำกัดของฐานข้อมูลดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและมีกระบวนการทวนสอบข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์ที่ให้ได้ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรครอบคลุม อบท.อื่นๆ ให้มากยิ่งขึ้น

1. ควรเก็บข้อมูลและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการเฉพาะกลุ่ม อบจ. หรือกลุ่ม อบต. แยกจากกัน เพราะมีความแตกต่างกันทั้งความหนาแน่นของประชากร พื้นที่ในความรับผิดชอบ งบประมาณ และบุคลากร เป็นต้น

2. ควรขยายผลงานวิจัยให้ครอบคลุมและพัฒนาไปยังหัวข้อหรือประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพิ่มตัวแปรความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการสาธารณะของประชาชนในหมวดต่างๆ โดยข้อมูลส่วนนี้ควรได้จากการออกแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจภายใต้ข้อคำถามที่มีรูปแบบเดียวกัน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์หาประสิทธิภาพในการให้บริการให้ครบทั้ง 7 หมวด

3. ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปจัดทำเป็นเอกสารสรุป เพื่อใช้เป็นคู่มือการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนานโยบายของ อบท. ที่ผู้บริหารหรือพนักงานของ อบท. นำไปประยุกต์ใช้แทนแบบประเมินความพึงพอใจของ อบท. ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนในแต่ละปี

4. ควรมีการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปส่งเสริม และพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ต่อไป

5. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกและนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยนี้ และติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ที่ได้มอบทุนสนับสนุนงานวิจัยปีงบประมาณ 2559 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่าน ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยจนได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ

ขอขอบคุณคุณอาจารย์และบุคลากรของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ทุกท่านเป็นอย่างสูงที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ขอขอบคุณทุกท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยนามที่ได้มีส่วนร่วมให้งานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ไปด้วยดี คุณความดีหรือประโยชน์อื่นใดอันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดาและบูรพจารย์ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องขึ้นนำความสำเร็จในชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น.<http://www.thailocaladmin.go.th/work/apt/apt.htm>

จุมพล ระเบียบ. (2551). การประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี.

दनัย บุญตอบ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองพุ่ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พนินท์ เครือไทย. (2554). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาจังหวัดอุดรดิตรดิตรดิตรและจังหวัดพิษณุโลก. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตรดิตร.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร:สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษโครงการพิเศษการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น.

Farrell, M. J. (1957). The measurement of productive efficiency. Journal of the Royal Statistical Society. 120(3). pp. 253-290.

Yamane. (1967). Taro Statistic : An Introductory Analysis. New York: Harper & row.