

รายงานการวิจัย

ประสิทธิภาพและปัญหาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดนครราชสีมา

The Efficiency and Problem of Public Service of Local Government :
A case study of Nong Ngu Lueam Subdistrict Administrative Organization
Chalerm Pra Kiat District, Nakornratchasima

พยอม ประยูรคำ¹
พัฒนสิน สำเริงรัมย์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและปัญหาการบริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนทุกหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม จำนวน 9,749 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบ

ความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นว่างานประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 1 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนอีก 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตามลำดับ
2. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่างานประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและ
อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการ
บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองสูงเหนือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด
นครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01

4. ประชาชนในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองสูงเหนือม มีความคิดเห็นว่า
ปัญหาการบริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอเฉลิม
พระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การบริการ
สาธารณะ

Abstract

The purposes of this study are to study the efficiency and problem of public services of local government, and to compare the people's opinion on the efficiency and problem related to public service of Nong Ngu Lueam subdistrict as classified by sex, education level, and occupation. The study population was 9749 people in all villages of Nong Ngu Lueam subdistrict. The study sample was 390 people determined by Taro Yamane's method. The study instrument was

questionnaires with rating scale. The data were analyzed by percentage, mean , standard deviation, t-test, F-test, and difference between pairs was tested by Scheffe's method.

The results of the study revealed that:

1. The people's opinions on the efficiency of public service of local government, Nong Ngu Lueam subdistrict was as high level as a whole. When considered each aspect, it found that education, religion, and culture aspect were at high level, however public utility and public assistance aspect, economic and tourism aspect, public health and environment aspect, were at moderate level, respectively.

2. The opinions of people with different sex, on the efficiency of public service of Nong Ngu Lueam subdistrict, Chalermprakiat district, Nakornratchasima were not different.

3. The opinions of people with different education and occupation, on the efficiency of public service of Nong Ngu Lueam subdistrict, Chalermprakiat district, Nakornratchasima were statistically significant different at .01.

4. The opinions of people on the problem of public service of Nong Ngu Lueam subdistrict, Chalermprakiat district, Nakornratchasima were at low level as a whole.

Keywords : efficiency, public services

บทนำ

การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ จะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถสรุป และแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ๆ ได้ดังนี้ คือ บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม บริการสาธารณะทางการศึกษาและวัฒนธรรม และบริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้อง และสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุก

คนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการ และปกครองดูแลตัวเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดี และรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลางและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง

จากเหตุผลและความสำคัญในเรื่องการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพและปัญหาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ตามความคิดเห็นของประชาชนที่เพกระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนทุกหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม จำนวน 9,749 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

1. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 1 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนอีก 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ จัดให้มีน้ำประปาและขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง และบริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ รองลงมาคือคุณภาพน้ำประปาไม่มีตะกอน ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งเจือปนอื่นๆ และการสร้างและบำรุงรักษาถนน และทางระบายน้ำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดให้มีสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร

2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น

โรคไข้เลือดออกโรคไข้หวัดนก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น รองลงมาคือ การให้บริการแนะนำรักษา ดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการ และประชาชน และการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบริการเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยงและสัตว์เรื้อรัง

3) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การส่งเสริมและจัดตั้งกลุ่มผู้สูงอายุ รองลงมาคือ การส่งเสริมและจัดตั้งกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน ฯลฯ และการบริการฝึกอบรมการทำอาชีพเสริม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสนับสนุน ส่งเสริมภาคเอกชนในกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

4) ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น รองลงมาคือ มีกิจกรรมทางศาสนาในเทศกาลหรือวันสำคัญทางศาสนา

และการจัดบริการสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมหรือการส่งเสริมสำหรับกลุ่มดังกล่าว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสนับสนุน การศึกษานอกระบบ เช่น การศึกษานอกโรงเรียน

2. ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่อาชีพกัน มี

ความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ลูกจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ลูกจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ และประชาชนที่ประกอบอาชีพอิสระ ส่วนตัว ค่าขายมีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ

5. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากข้อที่มีปัญหามากไปหาข้อที่มีปัญหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร ในการบริหารงาน และการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รองลงมาคือ ความเพียงพอของงบประมาณ ในการบริหารงาน และความสอดคล้องของแผนพัฒนาตำบลกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชนหรือประชาชน ส่วนข้อที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีปัญหา

น้อยที่สุดคือ การบูรณาการและประสานงานกับหน่วยงานหรือส่วนราชการในพื้นที่

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าเป็นประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ จูติพงศ์ ทิพย์อักษร (2554 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากด้านที่สูงไปหาต่ำ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และจากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่พบว่ามี 1 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนอีก 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสาธารณสุขป้องกันโรคและสาธารณสุขการ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชันขวัฒน์ รัตนศักดิ์ (2547) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลความคิดเห็น

ของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย และได้เสนอเสนอผลการศึกษาว่า คิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการทำหน้าที่ในการจัดการโครงสร้างพื้นฐานมาเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นผลมาจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้งบประมาณส่วนใหญ่ไปกับงานของโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น งานก่อสร้าง ซ่อมแซมเพื่อให้มีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีรูปธรรมอันมี นัยยะที่ส่งผลต่อการเลือกตั้งในการบริหารในครั้งต่อไป สำหรับภารกิจเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สวัสดิการสังคมเป็นภารกิจรองลงมา อีกทั้งผู้วิจัยได้เสนอว่าในการพัฒนาท้องถิ่น ควรจะพัฒนาไปพร้อมกันในทุกๆ ด้าน ไม่ควรเน้นด้านใดด้านหนึ่งหรือเน้นแต่เพียงด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องเน้นทั้งการพัฒนาด้านสวัสดิการสังคม การส่งเสริมการประกอบอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อีกทั้งประชาชนได้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และได้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ก่อนการถ่ายโอนและหลังการถ่ายโอน พบว่า หลังจากการถ่ายโอนภารกิจมาจากหน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการสาธารณะได้ทั่วถึงกับประชาชนมากขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ซึ่งจุด

นี้เองสะท้อนให้เห็นว่าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขอบเขต อำนาจในการบริหารจัดการท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่มากเกินไป อาจเข้าไปดูแล และไม่สามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่พบว่า เรื่องที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม ให้บริการสาธารณะได้ดีที่สุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้าน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีน้ำประปาและขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมและทั่วถึง และบริการน้ำประปาอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ รองลงมาคือ คุณภาพน้ำประปาไม่มีตะกอน ไม่มีกลิ่นหรือสิ่งเจือปนอื่นๆ และการสร้างและบำรุงรักษาถนน และทางระบายน้ำ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคไข้หวัดนก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น รองลงมาคือ การให้บริการแนะนำรักษา ดูแลสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ผู้พิการและประชาชน และการสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น การประสานกับสถานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ได้แก่ การส่งเสริมและจัดตั้งกลุ่มผู้สูงอายุ รองลงมาคือ การส่งเสริมและจัดตั้งกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน ฯลฯ และการบริการฝึกอบรมการทำอาชีพเสริม และด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้แก่ มีกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมไทย เช่น สงกรานต์

ลอยกระทง เป็นต้น รองลงมาคือ มีกิจกรรมทางศาสนาในเทศกาลหรือวันสำคัญทางศาสนา และการจัดบริการสำหรับ เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมหรือการส่งเสริมสำหรับกลุ่มดังกล่าว

2. ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่อาชีพกัน มี

ความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ลูกจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ลูกจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ และประชาชนที่ประกอบอาชีพอิสระ ส่วนตัว คำขายมีความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ

5. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นว่าปัญหาการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากข้อที่มีปัญหามากไปหาข้อที่มีปัญหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร ในการบริหารงาน และการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รองลงมาคือ ความเพียงพอของงบประมาณ ในการบริหารงาน และความสอดคล้องของแผนพัฒนาตำบลกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชนหรือประชาชน ส่วนข้อที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีปัญหา

น้อยที่สุดคือ การบูรณาการและประสานงาน
กับหน่วยงานหรือส่วนราชการในพื้นที่

6. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) จากผลการศึกษาเทศบาลควร
จัดให้มีสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร
การบริการเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยงและสัตว์
เร่ร่อน การสนับสนุน ส่งเสริมภาคเอกชนใน
กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และการ
สนับสนุน การศึกษานอกระบบ เช่น
การศึกษานอกโรงเรียน

2) จากผลการศึกษา เทศบาลควร
จัดโครงการพัฒนาความรู้ ความสามารถของ
ผู้บริหารในการบริหารงาน และการ
ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชน
ทราบ จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการ

บริหารงาน และในการจัดทำแผนพัฒนา
ตำบลควรคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของ
ชุมชนหรือประชาชน

7. ข้อเสนอแนะในการนำศึกษาค้าง ต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ
ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ควรศึกษาแนวทางการสร้าง
ความร่วมมือของประชาชนในการ บริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3) ควรศึกษาความต้องการ
บริการสาธารณะของประชาชนในท้องถิ่น
แล้วนำมาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการ
บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. 2543. มิติใหม่การปกครองส่วนท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการ
บริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- จิรยุทธ อินทวารี. 2540. ประสิทธิภาพของการนโยบายนโยบายการกระจายอำนาจปกครองท้องถิ่นรูปแบบ
องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณี อบต. บึงยี่โถ อำเภอลำลูกเกด
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- ฐิติพงศ์ ทิพย์อักษร. 2554. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บุรีรัมย์.
- ที่ว่ากรมอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. 2557. ข้อมูลทะเบียนราษฎร พ.ศ.2556.
เอกสารอัดสำเนา.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2526. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- ธนศวร เจริญเมือง. 2548. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- ชั้นวัฒน์ รัตนศักดิ์. 2547. การประเมินผลความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
จังหวัดเชียงราย. ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันท์วัฒน์ บรมนันท์. 2541. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2546. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2542. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.