

## การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Comparison of Administrative Efficiency Regarding People Services of Local Organizations

รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (2) เสนอข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษานี้ ใช้รูปแบบการวิจัยที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.96 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.93 ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ รวมประชากร 776,643 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่งดังกล่าว รวมกลุ่มตัวอย่าง 1,112 คน จำนวนนี้ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ 1,011 คน คิดเป็นร้อยละ 90.92 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเป็นรูปแบบตารางวิเคราะห์ประกอบคำบรรยาย สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน และจำแนกตามประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ไม่แตกต่างกัน และ (2) ข้อเสนอแนะสำคัญ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดเก็บขยะ โดยไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเพศใดเป็นพิเศษ เนื่องจากทั้งเพศชายและเพศหญิงรับและเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ไม่แตกต่างกัน แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงระดับการศึกษาของประชาชนด้วย เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรปรับปรุงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนไปในทิศทางที่มุ่งแข่งขันหรือประกวดการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่และมีประสิทธิภาพสูงเพื่อเพิ่มคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

**คำสำคัญ :** การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**Abstract**

Objectives of this study were to (1) examine comparison of administrative efficiency regarding people services of local organizations, and (2) suggest development guidelines of administrative efficiency regarding people services of local organizations.

Research methodology was designed as a quantitative research of survey research collecting large field data with questionnaires. The questionnaires passed pre-test of validity check at level of 0.96 and reliability check at level of 0.93. Population was 776,643 residents in 4 City Municipalities of Nontaburi, Nakornratchasima, Chiangmai, and Hatyai. Total of 1,112 samples of the 4 City Municipalities were calculated by using the Taro Yamane Formula. The total 1,011 completed sets of questionnaire which equaled with 90.92% of the 1,112 total samples were returned. Data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. Statistics for analysis exercised were mean, standard deviation, t-test, and f-test.

Research results revealed that (1) the overview comparison of administrative efficiency regarding people services of local organizations classified by genders, educational levels, and people in the areas of 4 the City Municipalities were indifference, difference, and indifference respectively, (2) for the major suggestions, the local organizations should disseminate information relevant to people services especially garbage collection with no specification on genders due to the indifference between male and female on information acceptance and understanding, but, however, the local organization should disseminate information relevant to people services with consideration of educational levels due to the educational level difference, and the local organization should improve development guidelines of administrative efficiency regarding people services by concentration on competition or contest among large and high performance of local organizations in order to increase quality and standard of people services coincide with people needs and satisfaction.

**Keywords:** Comparison, efficiency, administrative, people services, local organizations

## ความนำ

ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นเห็นได้จากการดำเนินงานที่ช่วยแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนภายในท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองและการบริหารจัดการ ในเวลาเดียวกัน การปกครองท้องถิ่นยังช่วยสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตย สร้างการมีส่วนร่วม และเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้าหรือระดับท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์กรการบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนจังหวัด และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามที่บัญญัติไว้กฎหมาย ตัวอย่างเช่น เทศบาล บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม อำนาจหน้าที่นั้นครอบคลุมทั้งการรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พร้อมกันนั้น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ที่สำคัญเช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ตลอดจนการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ อีก เช่น พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2535 รวมทั้งพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ด้วยในมาตรา 14 หมวด 3 การห้ามทิ้งสิ่งปฏิกูลมูลฝอยในที่สาธารณะ มาตรา 31 ห้ามมิให้ผู้ใดปล่อยปละละเลยให้มีสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยในที่ดินของตนในสภาพที่ประชาชนอาจมองเห็นได้จากที่สาธารณะ และมาตรา 33 ห้ามมิให้ผู้ใดเทหรือทิ้งสิ่งปฏิกูล มูลฝอย น้ำโสโครกหรือสิ่งอื่นใดลงบนถนนหรือในทางน้ำ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ยังประสบกับปัญหาบางประการ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บขยะเหล่านี้ เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โดเนลด์ พี. วอร์วิก และแซมมวล ออสเซอร์สัน (Donald P. Warwick and Samuel Osherson). (1973, p. 4). *Comparative research methods*. New Jersey: Prentice-Hall. ที่กล่าวไว้ว่า การเปรียบเทียบหมายถึง การนำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งมาหาความเหมือน ความคล้ายคลึง และ/หรือ ความแตกต่างกัน ที่สำคัญก็คือ สิ่งที่จะนำมาเปรียบเทียบกันได้นั้น อย่างน้อยที่สุดจะต้องเป็นสิ่งที่มีความคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันอยู่บ้าง (fundamental similarity) เช่น กระบวนการ โครงสร้าง พฤติกรรม และหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศูนย์ฝึกอบรมไอเอฟดี สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา. (2550, หน้า 4). *เอกสารฝึกอบรมหลักสูตร เรื่อง การบริหารงานด้วยการคิด 10 มิติ วันที่ 9 มีนาคม 2550*. กรุงเทพมหานคร : โรงแรมโพธิ์

วิงส์. ที่ได้ให้ความหมายของการคิดเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Thinking) หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาเทียบเคียงความเหมือน และ/หรือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งหนึ่งกับสิ่งอื่น ๆ รวมทั้งความสามารถในการเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ตอบสนองเป้าหมายที่ต้องการ โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การเปรียบเทียบ ของโดแนลด์ พี. วอร์วิก และแซมมวล ออสเซอร์สัน ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า การเปรียบเทียบ ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เนื่องจากเป็นการให้ความหมายที่ครอบคลุม กระชับ และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้องานวิจัยคั้งนี้ โดยหมายถึง การพิจารณาเทียบเคียงให้เห็นลักษณะที่เหมือนกันและต่างกันของการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาคั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น เทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ โดยเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน อันได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ที่เน้นเรื่องการให้บริการประชาชนในเรื่องการจัดเก็บขยะในเชิงเปรียบเทียบ โดยมี "ปัญหาการวิจัย" คือ "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องการจัดเก็บขยะอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งยังขาดการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" เช่น ยังไม่มีการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องเพศ และระดับการศึกษา ตลอดจนการศึกษาเปรียบเทียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเดียวกันหลาย ๆ แห่ง เป็นต้น ในส่วนของความสำคัญของปัญหาการวิจัย หรือความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องการจัดเก็บขยะอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งขาดการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนดังกล่าวแล้ว ย่อมเกิดผลเสีย หรือความเดือดร้อน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านหน่วยงาน เช่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนไม่ได้มาตรฐาน ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และไม่เป็นสากล ตลอดจนไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่ม เป็นต้นว่า กลุ่มเพศชายกับเพศหญิง และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (2) ด้านบุคลากรของหน่วยงาน เช่น ทำให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดขวัญ กำลังใจ และขาดแรงดลใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างทุ่มเท และ (3) ด้านประชาชนหรือสังคม เช่น ทำให้ประชาชนและสังคมไม่ได้รับบริการ หรือไม่ได้รับการตอบสนองในเรื่องการจัดเก็บขยะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนขาดความเลื่อมใสศรัทธาในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญและความจำเป็น อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาการวิจัย ตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” โดยคาดหวังว่าการศึกษาคั้งนี้จะเกิดประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ และทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน บุคคล และประชาชน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

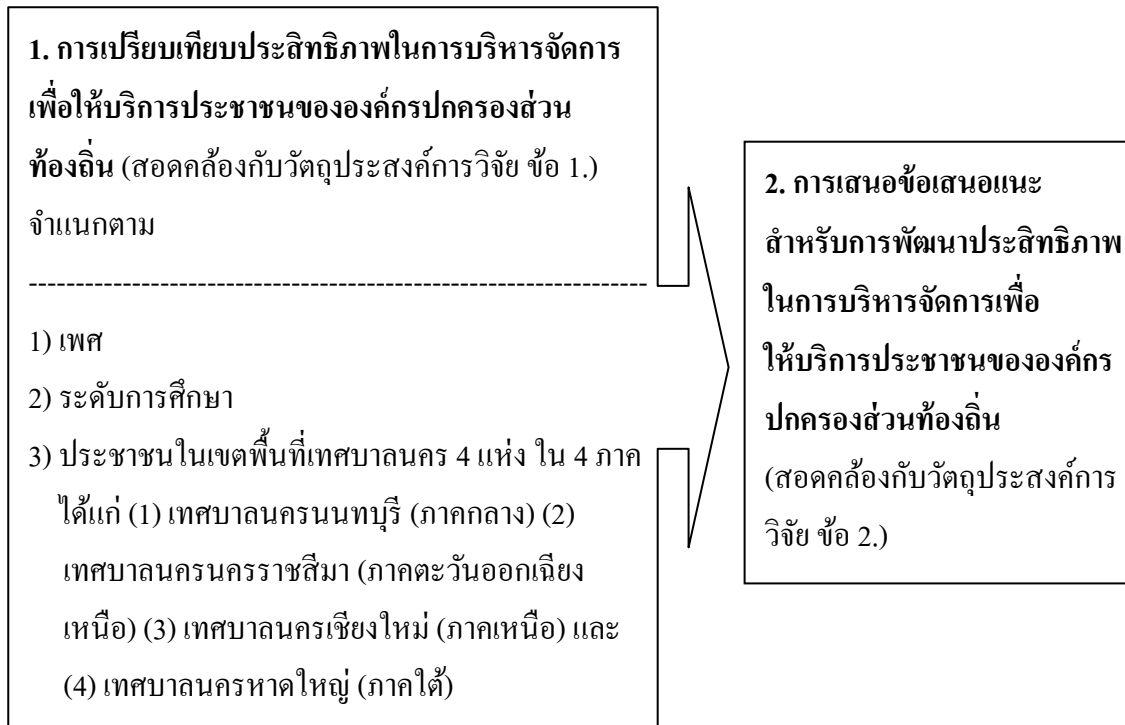
1. ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### กรอบแนวคิดการวิจัยและตัวแปร

กรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษานี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้ ได้แก่ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และเทศบาลนคร

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม ได้แก่ การเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม  
ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ ของการศึกษารั้งนี้

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษารั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัย (research design) ที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง หรือเพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 รวมทั้งผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ หรือเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบ (try out) จากแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ได้ค่าครอนบาคเท่ากับ 0.93

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา อันได้แก่ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ได้แก่ (1) เทศบาลนครนนทบุรี (ภาคกลาง) จำนวน 270,609 คน (2) เทศบาลนครนครราชสีมา (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 174,332 คน (3) เทศบาลนครเชียงใหม่ (ภาคเหนือ) จำนวน 174,235 คน และ (4) เทศบาลนครหาดใหญ่ (ภาคใต้) จำนวน 157,467 คน รวมประชากร

(270,609+174,332+174,235+157,467=) 776,643 คน สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกเทศบาลนคร หรือเลือกพื้นที่ของเทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาคดังกล่าว เนื่องจาก (1) เป็นเทศบาลนครขนาดใหญ่ที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดเรียงลำดับจากลำดับที่ 1-4 และ (2) เป็นเทศบาลนครที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในแต่ละภาค อันได้แก่ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ดังนี้ (1) เทศบาลนครนนทบุรี (ภาคกลาง) จำนวน 387 คน (2) เทศบาลนครนครราชสีมา (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 250 คน (3) เทศบาลนครเชียงใหม่ (ภาคเหนือ) จำนวน 249 คน และ (4) เทศบาลนครหาดใหญ่ (ภาคใต้) จำนวน 226 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง (387+250+249+226=) 1,112 คน จำนวนนี้ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (2012).

*Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC. ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 97.0%

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,112 คน แล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ แบ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ดังนี้ (1) เทศบาลนครนนทบุรี (ภาคกลาง) จำนวน 357 คน (2) เทศบาลนครนครราชสีมา (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 227 คน (3) เทศบาลนครเชียงใหม่ (ภาคเหนือ) จำนวน 224 คน และ (4) เทศบาลนครหาดใหญ่ (ภาคใต้) จำนวน 203 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมกลับคืนมาได้และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ จำนวน (357+227+224+203=) 1,011 คน คิดเป็นร้อยละ 90.92 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,112 คน)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตาม ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค

(หน่วย : คน)			
ประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
1. ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร นนทบุรี (ภาคกลาง)	270,609	$\frac{1,112 \times 270,609}{776,643} = 387$	357
2. ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร นครราชสีมา (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	174,332	$\frac{1,112 \times 174,332}{776,643} = 250$	227
3. ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร เชียงใหม่ (ภาคเหนือ)	174,235	$\frac{1,112 \times 174,235}{776,643} = 249$	224
4. ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร หาดใหญ่ (ภาคใต้)	157,467	$\frac{1,112 \times 157,467}{776,643} = 226$	203
<b>รวม</b>	<b>776,643</b>	<b>1,112</b>	<b>1,011</b>
			(คิดเป็นร้อยละ <b>90.92</b> ของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด <b>(1,112 คน)</b> )

#### การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ จากนั้น จึงทำการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) กล่าวคือ ได้ทำการเขียนพรรณนาหรืออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ได้ตาราง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (f-test)

#### สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลควบคู่กันไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1. โดยแบ่งเป็น 3 ข้อ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ดังนี้





สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง มีความเห็นไม่แตกต่างกันดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นนี้ เนื่องจากทุกวันนี้ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสได้รับการศึกษา มีอิสระทางความคิดและการแสดงความคิดเห็น มีมุมมอง ได้รับข้อมูลข่าวสาร เข้าถึงสื่อต่าง ๆ ตลอดทั้งได้รับการยอมรับจากสังคมอย่างเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกันดังกล่าว และทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามเพศ มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ เป็นการอภิปรายผลและการวิเคราะห์ที่เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้น หากต้องการศึกษาอย่างละเอียด ควรทำการศึกษาต่อไป

**2. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า** ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกัน (โดยค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < 0.05) (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อุบลรัตน์ จันพันธ์เพชรกุล. (2554). *การบริหารจัดการด้านการให้บริการเพื่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเพรางาย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ที่ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (4) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกัน (โดยมีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\infty$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้เท่ากับ 0.05), และ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.03, 0.00, 0.00, 0.00 และ 0.00 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน

5 ด้านดังกล่าว ส่วนอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และ (2) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน (โดยค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ  $\infty$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้เท่ากับ 0.05) หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) <  $\infty$  หรือ Sig. (2-tailed) =  $\infty$  และ (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.76 และ 0.24) นอกจากนี้แล้ว ยังพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของขนิษฐา จุมดี. (2554). *การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ที่ทำวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) บริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (8) การวัดผลหรือการประเมินผล (มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ  $\infty$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้เท่ากับ 0.05) และ (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.01, 0.00, 0.00, 0.01, 0.00, 0.01, 0.01, และ 0.00 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษาต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จำนวน 8 ด้านดังกล่าว ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร และ (2) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานการปฏิบัติงาน (ที่มีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า  $\infty$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้เท่ากับ 0.05) และ (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.12 และ 0.44 ตามลำดับ)

สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี มีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้รับบริการหรือประชาชนย่อมส่งผลต่อความคาดหวังต่อการรับบริการ หรือการที่ผู้รับบริการหรือประชาชนให้ความสำคัญและสนใจการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ เทศบาลนคร และ/หรือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันตามไปด้วย ตัวอย่างเช่น ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูง ซึ่งมีโอกาสได้รับการถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากการอบรมสั่งสอน หรือจากการเล่าเรียนศึกษาในสถาบันการศึกษา ย่อมมีแนวโน้มที่มุ่งหวังหรือคาดหวังว่าจะได้รับการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปในทิศทางที่แตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าว

และทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การอภิปรายผล และการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น หากต้องการทราบรายละเอียด ควรทำการศึกษาต่อไป)

3. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนคร นครราชสีมา เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (โดยค่า Sig. มากกว่า หรือเขียนย่อว่า Sig. >  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้เท่ากับ 0.05) และหมายถึง non significant หรือไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (Sig. >  $\alpha$ ) จึงไม่มีการทดสอบหรือไม่ทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe)

สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค มีความเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกันดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นซึ่งแบ่งเป็น (1) ความเห็นที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเทศบาลนคร และ (2) ความเห็นที่เกี่ยวกับประชาชน ดังนี้

3.1 ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเทศบาลนคร เนื่องจากลักษณะการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดเก็บขยะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ เทศบาลนครทั้ง 4 แห่ง ใน 4 ภาค อยู่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายเดียวกัน ที่สำคัญคือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยแบ่งเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ เช่น รักษาความสะอาด รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล เป็นต้น และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ เช่น ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ เป็นต้น นอกจากนั้น เทศบาลนครทั้ง 4 แห่ง ยังอยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ ที่บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ เช่น การห้ามทิ้งสิ่งปฏิกูลมูลฝอยในที่สาธารณะ เป็นต้น และยังอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ เช่น การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย เป็นต้น

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว เทศบาลนครซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ ยังเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ที่สุดในบรรดาเทศบาลทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยเทศบาลนครตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเมือง หรือในเมืองใหญ่ ซึ่งจะต้องมีประชากร 50,000

คนขึ้นไป ฉะนั้น เทศบาลนครจึงจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการสาธารณะอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมทั้งทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครพึงพอใจ ในเวลาเดียวกัน เทศบาลนครอยู่ในฐานะที่ต้องแข่งขันหรือประกวดการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนกับเทศบาลนครในภาคอื่นด้วย และหากเทศบาลนครให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ย่อมมีแนวโน้มที่ลดจำนวนการร้องเรียนจากประชาชนได้อีกด้วย

3.2 ความเห็นเกี่ยวกับประชาชน เนื่องจากประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครซึ่งเป็นแหล่งชุมชนเมืองขนาดใหญ่ หรืออาจเรียกว่า คนเมือง ย่อมมีความคิด ทักษะคิด มุมมอง และความเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลนครที่ใกล้เคียงกันหรือเป็นไปในทำนองเดียวกัน หรือไม่แตกต่างกันมากอย่างเห็นได้ชัด

ด้วยเหตุผลทั้ง 2 ข้อ ข้างต้นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค มีความเห็นไม่แตกต่างกันดังกล่าว และทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไปนี้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ และยังสอดคล้องกับการอภิปรายผลข้างต้นด้วย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน เช่นนี้ ทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรนำผลที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบครั้งนี้ไปปรับใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดเก็บขยะ เป็นต้นว่า การเผยแพร่หรือให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะประชาชน รวมตลอดทั้งการจัดการฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการโดยไม่จำเป็นต้องเน้นหรือให้ความสำคัญกับเพศใดเป็นพิเศษ เนื่องจากทั้งเพศชายและเพศหญิงล้วนมีแนวโน้มที่จะรับและเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ไม่แตกต่างกัน

1.2 ในการขอความร่วมมือหรือทำการประสานงานกับประชาชน เช่น ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการอำนวยความสะดวกและให้บริการสาธารณะประชาชน เช่น การให้บริการจัดเก็บขยะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่จำเป็นต้อง

สอบถามเจาะจงเฉพาะเพศใดเพศหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ควรสอบถามทั้ง 2 เพศ เนื่องจากทั้ง 2 เพศ มีแนวโน้มที่จะมีความเห็นต่อการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

**2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เช่นนี้ ทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรนำผลที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบจำแนกตามระดับการศึกษาครั้งนี้ ไปปรับใช้ในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการจัดเก็บขยะ เป็นต้นว่า

2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ ให้ข่าวสาร หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อย่างมากเพียงพอโดยควรพิจารณาระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกันด้วย เนื่องจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มที่จะรับแล เข้าใจข้อมูลข่าวสาร รวมตลอดไปถึงรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างแตกต่างกัน

2.2 เพื่อสนับสนุนการศึกษาต่อยอดต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำการศึกษา เปรียบเทียบความคิดเห็นที่จำแนกประเภทของกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้น เช่น รายได้ และอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลการเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ได้อย่าง ตรงประเด็นและเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

**3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ต่อภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตาม ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ได้แก่ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครเชียงใหม่ และเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ที่เป็น ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนคร 4 แห่ง ใน 4 ภาค ไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม เช่นนี้ ทำให้ผู้ศึกษามี ข้อเสนอแนะดังนี้**

3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรปรับปรุงหรือพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพื่อให้บริการประชาชนไปในทิศทางที่มุ่งแข่งขัน หรือประกวดการบริหารจัดการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ และมีประสิทธิภาพสูง เช่น เทศบาลนคร ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพ และ มาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้น

3.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Administration) ที่เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เป็นต้น มาปรับใช้ในพัฒนา ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ โจนาทาน

บอสตัน และ ไชมอน แชปเปล (Jonathan Boston and Simon Chapple). (2014, ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า). *Child Poverty in New Zealand*. Wellington: Bridget Williams Books. ที่อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ควรให้ความสำคัญกับการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เป็นต้น

3.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพ พร้อมกับบริหารจัดการที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ (professionalism) โดยนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ประกอบด้วย เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2557, หน้า 23-26). *การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

3.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน เช่น ระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

3.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำงานเป็นทีมที่เกาะเกี่ยวกันอย่างเป็นเครือข่าย พร้อมกับสร้างเครือข่ายที่หลากหลายและทันสมัย รวมตลอดไปถึงการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมที่ทันสมัย และเข้มแข็ง เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ มิเชล เนอร์ (Michael Nir). (2014 : ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า). *Leadership: Building Highly Effective Teams, How to Transform Teams into Exceptionally Cohesive Professional Networks*. 3<sup>rd</sup> ed., Boston, MA: Sapir Consulting US L.L.C. ที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานเป็นทีมของ อาร์. เมอริديث เบลบิน (R. Meredith Belbin). (2010). *Management Teams: Why They Succeed or Fail*. 3rd ed., Burlington, Massachusetts: Elsevier. ที่สนับสนุนให้หน่วยงานปฏิบัติงานหรือยึดถือการบริหารจัดการเป็นทีม

3.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชน เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อาร์. เคลลี เรนเนอร์, อีเฟรม เทอร์บัน, และริชาร์ด พอทเทอร์ (R. Kelly Rainer, Efraim Turban, Richard E. Potter. (2006, ไม่ปรากฏเลขหน้า). *Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business*. New York: Wiley. ที่กล่าวว่า ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการจัดระบบและประมวลผลจะทำให้เกิดความเข้าใจ ประสบการณ์ การสั่งสมการเรียนรู้ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถนำไปใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาในปัจจุบันหรือการปฏิบัติงานได้

3.7 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการจัดเก็บขยะ เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ มุมนานะ และอดทน เป็นต้น เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, หน้า 21-29). *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ การวิเคราะห์เปรียบเทียบ*

ตัวชี้วัด. กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพช. ที่ให้ความสำคัญกับการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ไว้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์

### เอกสารอ้างอิง

ขนิษฐา จุมลี. (2554). การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธชนะนัน วงศ์ปิ่น. (2554). การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เนาวรัตน์ บุญวรรณ โฉ. (2554). การวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ราชพัสดุของกรมธนารักษ์ในจังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2552). การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด. กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพช.

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2557). การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก. กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพช.

ศูนย์ฝึกอบรมไอเอฟดี สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา. (2550). เอกสารฝึกอบรมหลักสูตร เรื่อง การบริหารงานด้วยการคิด 10 มิติ วันที่ 9 มีนาคม 2550. กรุงเทพมหานคร : โรงแรมโพธิ์วิงส์.

อุบลรัตน์ จันพันธ์เพชรกุล. (2554). การบริหารจัดการด้านการให้บริการเพื่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเพรางาย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Belbin, R. Meredith. (2010). *Management Teams: Why They Succeed or Fail*. 3rd ed., Burlington, Massachusetts: Elsevier.

Boston, Jonathan. and Chapple, Simon. (2014). *Child Poverty in New Zealand*. Wellington: Bridget Williams Books.

Nir, Michael. (2014). *Leadership: Building Highly Effective Teams, How to Transform Teams into Exceptionally Cohesive Professional Networks*. 3<sup>rd</sup> ed., Boston, MA: Sapir Consulting US L.L.C.

Rainer, R. Kelly, Turban, Efraim. and Potter. Richard E. (2006). *Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business*. New York: Wiley.

Warwick, Donald P. and Osherson, Samuel. (1973). *Comparative research methods*. New Jersey: Prentice-Hall.



Yamane, Taor. (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.