

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง
อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Public Service Efficiency of the Civil work
Division under the Nong Mai Sung Sub-district
Administration Organization of Uthai District,
Phranakhon Si Ayutthaya

ตระกูล อมรนาถ* | Trakoon Amornnart
อดิศร ภูสาระ** | Adisorn Pusara

ABSTRACT

The purposes of this study are to : 1) investigate the public service efficiency of the civil works division under the Nong Mai Sung Sub-district administration organization of Uthai district, Phranakhon Si Ayutthaya ; 2) explor any problem for the public service efficiency ; and 3) Suggest

* ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาภูมิศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

guidelines for development. The samples are 151 people who had made complains at the civil work Sub-district administration organization. The instrument used is five-point-scale questionnaire with the reliability at .93. This statistical tools used for data analysis are frequency, percentage, means and standard deviation.

The results indicate that : 1) as a whole, the public service efficiency of the civil works division under the Nong Mai Sung Sub-district administration organization of Uthai District, Phranakhon Si Ayutthaya is at a high level, rank from highest to lowest as follows ; equality and justice, thoroughness, worthiness and duration ; 2) the problems concern are as follows ; (1) in term of worthiness, the equipment in the division is found to be out of date with improper functions ; (2) in term of thoroughness, the service providers are insufficient for resolving complains ; (3) in terms of equality and justice, unequal treatment by service providers can be perceived ; and (4) in term of duration, the filling process are found to be complicated, delayed, and not in time ; 3) guidelines for development are as follows ; (1) allocate budget for equipment ; (2) add staff positions ; (3) queue up the service ; (4) reduce document preparation time and reduce working time.

Keywords : efficiency, public service

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) สร้าง

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการในเรื่องร้องเรียนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุงในช่วง 1 ปี จำนวน 151 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ที่มีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความทั่วถึง ด้านความคุ้มค่าและด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็ว 2) ปัญหาประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย (1) ด้านความคุ้มค่า พบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ใช้งานได้ไม่มีประสิทธิภาพ (2) ด้านความทั่วถึง พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (3) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่าเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติโดยให้ความสำคัญกับผู้ที่มีอำนาจก่อน (4) ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีความล่าช้าจากการดำเนินงานตามขั้นตอนและงานเอกสาร 3) การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ (1) การจัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย (2) การเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน (3) จัดลำดับบัตรคิวการให้บริการ และ (4) ลดรอบระยะเวลาการทำงานทั้งด้านเอกสารและระยะเวลาการบริการประชาชน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการประชาชน

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การศึกษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อความอยู่ดีของประชาชน

โครงสร้างหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย หน่วยงานหลักอย่างน้อย 3 หน่วยงาน คือ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบงานธุรการทั่วไป 2) ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การเงิน การบัญชี และพัสดุ และ 3) ส่วนโยธา มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสำรวจ งานออกแบบ เขียนแบบระบบสาธารณูปโภคภายในตำบล ตลอดจนงานซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ อาคาร ระบบไฟฟ้า ระบบประปาภายในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อประชาชนร้องขอ เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟส่องทางสาธารณะ การซ่อมแซมท่อประปาที่ชำรุด การบูรณะบำรุงเส้นทางสัญจร รวมถึงการให้ความช่วยเหลือประชาชน หากเกิดสาธารณภัย

ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นส่วนงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชน รวมทั้งลดผลของความสูญเสียเหล่านี้ มีทั้งที่สามารถวัดได้ด้วยมูลค่า เช่น ปริมาณและมูลค่าของน้ำประปา ที่สูญเสีย ขณะที่ท่อประปาชำรุด แต่ความชำรุดของอุปกรณ์บางสิ่งอาจมีความสูญเสียที่ไม่อาจประเมินค่าภายหลัง เช่น การส่องสว่างของหลอดไฟส่องทางสาธารณะ หากหลอดไฟชำรุดเกิดความเสียหายต่ออาชญากรรม หรืออุบัติเหตุ

ประชาชนเป็นผู้มีความสำคัญที่จะช่วยสอดส่องดูแลความชำรุดของอุปกรณ์สาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยที่ผลกระทบอาจเกิดโดยตรงต่อประชาชนโดยตรงหรือด้วยความสำนึกสาธารณะที่จะช่วยดูแลแก้ไขซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์สาธารณะ แจ้งลักษณะการชำรุดเสียหาย รวมถึงจุดที่พบมายังองค์การบริหารส่วนตำบลและยังทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านเรือนโดยไม่คิดค่าจ้างเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าได้อย่างปลอดภัย



ใบแจ้งซ่อมประปา
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง

วันที่ 25 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง

เรื่อง ขอแจ้งซ่อมประปา

จุดที่ 1. บริเวณ 2

จุดที่ 2. บริเวณ ดำเนินการแล้ว

จุดที่ 3. บริเวณ

ลงชื่อ ผู้แจ้งซ่อม

ลงชื่อ ผู้รับแจ้ง
(..... นายประทีป ดียิ่ง.....)
ผู้ช่วยช่างโยธา

ลงชื่อ ช่างประปา
(..... อนุชิต อนุชิต.....)

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ
(..... นายตระกูล อมรนาถ.....)
ผอ.กองช่าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง

ที่ ๘๓๘๐๓ /

วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบท่อเมนจ่ายน้ำประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองไม้ซุง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง

เรื่องเดิม

ตามใบแจ้งซ่อมประปา ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๙ เนื่องด้วยนายจรัสศักดิ์ พันธชาติ ได้เขียน คำร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง ดำเนินการซ่อมแซมท่อเมนจ่ายประปาที่ชำรุด บริเวณพื้นที่ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองไม้ซุง นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ กองช่างได้ดำเนินการออกสำรวจและตรวจสอบท่อเมนจ่ายน้ำประปาบริเวณหน้าบ้านนายจรัสศักดิ์ พันธชาติ ในพื้นที่หมู่ที่ ๒ พบว่า ท่อเมนจ่ายน้ำประปาเกิดรอยแตกมีน้ำรั่วออกมา ส่งผลกระทบต่อการใช้น้ำอุปโภคบริโภคของบ้านเรือนราษฎรที่ใช้น้ำจากท่อเมนจ่ายน้ำประปาบริเวณดังกล่าวเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขท่อเมนระบบประปาบริเวณที่ชำรุด เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ราษฎรในพื้นที่ และเพื่อบำรุงรักษาและซ่อมแซมทรัพย์สินของงานกิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(ลงชื่อ)

ผู้ตรวจสอบ

(นายตระกูล อมรนาถ)

ผอ.กองช่าง

- ความเห็น -

- ความเห็น -

(ลงชื่อ)

(นายอมรพันธุ์ ตรีเมธ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง

(ลงชื่อ)

(นายปawanai ไหมย คองเสมา)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง

- ความเห็น -

(ลงชื่อ)

(นายชลิต ทามณศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง

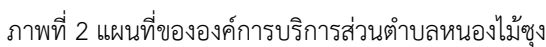
ภาพที่ 1 แบบฟอร์มคำร้องของประชาชน/แบบรายงานผลการดำเนินงาน

การให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนจะต้องยึดถือปฏิบัติโดยที่กรมการปกครอง (2536 :3-11) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญของการให้บริการว่าการให้บริการเป็นสิ่งที่ข้าราชการที่ทำงานติดต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการที่ดีซึ่ง กุลธนธนาพงศ์ธร (2526 :303-304) ได้ให้ความเห็นเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่าควรมีหลักการ ดังนี้ 1) สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ 2) ยึดหลักความสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง 3) ยึดหลักความเสมอภาค เท่าเทียมกัน 4) ความประหยัด ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

นอกจากการให้บริการที่ดีแล้วสิ่งสำคัญของงานบริการ คือ การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยที่ ดิน ปรัชญาฤทธิ์ และไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์ (2537 : 12-14) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ 1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง 2) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการ หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็วหรือทำงานถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนของทางราชการ 3) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผล และอนันท์ งามสะอาด (2555 : 1) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง กระบวนการการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ 1) ประหยัดต้นทุน, ทรัพยากรและเวลา 2) เสร็จงานทันตามกำหนดเวลา และ 3) มีคุณภาพโดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงานหรือกระบวนการผลิตที่ดี และมีผลผลิตที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เป็นความสามารถในการทำงานขององค์กร เพื่อใช้งานเกิดผลสำเร็จโดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานที่ทำประกอบด้วย ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและเกิดผลประโยชน์สูงสุด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่ประมาณ 11.16 ตารางกิโลเมตร ประชากร 2,937 คน มีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตลอดจนการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง



การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของ ส่วนโยธาที่มีหน้าที่ดูแลถนน ทางระบายน้ำ งานไฟฟ้าสาธารณะ งานประปา และงาน สาธารณูปโภค ภายในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการบริการประชาชน และหาวิธีการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การ-บริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ตั้งถิ่นฐานในเขตองค์การ-บริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องร้องเรียนงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานประปา และงานด้านสาธารณูปโภคในช่วงปีงบประมาณ 2558 จำนวน 151 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคุ้มค่า ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็ว ลักษณะของแบบสอบถามเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกคำตอบเพียง 1 ข้อ และคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1. ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 ประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2

2. ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความทั่วถึงและด้านความคุ้มค่า ซึ่งเมื่อจำแนก ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นรายด้านจะพบประเด็น ดังนี้

2.1.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็วซึ่งมีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาลักษณะหน้าได้ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทันตามกำหนด เจ้าหน้าที่แจ้งระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและองค์การบริหารส่วนตำบลจัดเอกสารแสดงขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน

2.1.2 ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ซึ่งมีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันทุกงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามลำดับคิวของการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

2.1.3 ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทั่วถึง ซึ่งมีประเด็นด้านประสิทธิภาพการให้บริการระดับมาก 3 ประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่ยินดีประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานอื่น กรณีไม่ได้อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการส่วนประสิทธิภาพการให้บริการระดับน้อย ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2.1.4 ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความคุ้มค่า ซึ่งมีประเด็นด้านการให้บริการระดับมาก 3 ประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมกับประเภทของงาน และการใช้วัสดุอุปกรณ์ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ส่วนประสิทธิภาพในการให้บริการระดับปานกลาง

ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือ วัดอย่างคุ้มค่า ผลงานที่ได้ปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน

2.2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความคุ้มค่า พบว่า ประชาชนร้อยละ 92.70 มีความคิดเห็นว่า เครื่องมือที่ใช้งานไม่ทันสมัย ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มศักยภาพ ประชาชนร้อยละ 4.60 มีความคิดเห็นว่า มีการใช้งบประมาณในการปฏิบัติงานมากเกินไป และประชาชนร้อยละ 2.60 มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติกร

2.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทั่วถึง พบว่า ประชาชนร้อยละ 89.40 มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ประชาชนร้อยละ 7.30 มีความเห็นว่า ระบบสาธารณูปโภคบางส่วน เช่น ถนนและไฟฟ้าสาธารณะไม่ได้อยู่ในอำนาจการบำรุงรักษาขององค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนร้อยละ 3.30 มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการในพื้นที่ข้างเคียงได้

2.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่า ประชาชนร้อยละ 52.30 มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เลือกที่จะปฏิบัติงานให้กับผู้มีอำนาจก่อน ประชาชนร้อยละ 25.20 มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติงานให้กับผู้ใกล้ชิดก่อน ประชาชนร้อยละ 19.20 มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และประชาชนร้อยละ 3.30 มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดปัญหาได้

2.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนร้อยละ 92.70 มีความคิดเห็นว่า การดำเนินการด้านเอกสารมีขั้นตอนมาก ลำช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ประชาชนร้อยละ 4.0 มีความเห็นเห็นว่า เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ล่าช้า มีการเก็บเอกสารไว้นาน ประชาชนร้อยละ 3.0 มีความเห็นเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า ทำงานไม่เสร็จตามความต้องการของประชาชน และประชาชนร้อยละ 1.30 มีความเห็นเห็นว่า เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหามิได้ ทำให้ปฏิบัติงานไม่แล้วเสร็จ

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการศึกษาสภาพและปัญหา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาได้ดังนี้

3.1 จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทั่วถึงพบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุงจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรส่วนโยธาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเพียงพอ

3.2 จากผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบความคิดเห็นในระดับมาก ดังนี้

3.2.1 เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง จึงควรจัดงบประมาณสนับสนุนการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย



ภาพที่ 3 ภาพรถกระเช้าไฟฟ้าที่ควรจัดหามาดำเนินงาน

3.2.2 การเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้มีอำนาจและผู้ใกล้ชิด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง ควรมีการจัดลำดับคิวการให้บริการ แจ้งให้ประชาชนทราบรวมทั้งระบุเวลาที่จะออกไปปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อความโปร่งใสเสมอภาคและเป็นธรรม

3.2.3 การดำเนินการด้านเอกสารมีความล่าช้า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง ควรมีกระบวนการลดรอบระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็วทั้งในด้านเอกสารและกระบวนการในการให้บริการ ประกอบด้วยแผนผังแสดงการปฏิบัติงานและการลดรอบระยะเวลาในการพิจารณาขออนุมัติเพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน จนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยเฉพาะสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การแก้ไขปัญหาต้นไม้ล้มทับสายไฟส่องทาง หรือท่อประปาแตก ซึ่งในบางกรณีที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น เป็นงานในส่วนของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็จะประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้แล้วในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต่อประชาชนเพื่อทราบอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของพนักงานส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ที่พบว่าพนักงานส่วนโยธา มีความสามารถรับผิดชอบหน้าที่ได้ดี มีการเตรียมพร้อมในการทำงาน มีการประสานงานภายในได้ดีและมีประสิทธิภาพ ส่วนการประสานงาน

ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า พนักงานส่วนโยธาให้ความร่วมมือ ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกชุมชน พบว่า พนักงานส่วนโยธาทำงานด้วยความรวดเร็วและสามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้ดี

2. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทาสตูดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ก็จะลำดับงานและสถานที่ตามคิว การขอรับบริการของประชาชน เมื่อลงพื้นที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งการแสดงกิริยา วาจาต่อประชาชนด้วยความอ่อนน้อม สุภาพ สร้างความประทับใจกับประชาชนผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรา ปานพรหม (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตามทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านตาก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ที่พบว่า ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในระดับมากที่สุดเมื่อพนักงาน/เจ้าหน้าที่ สื่อสารทำความเข้าใจในการให้บริการได้ชัดเจน มีกิริยา วาจาสุภาพ และมีน้ำใจเอื้ออาทร

3. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทั่วถึง โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อแยกประเด็น เพื่อมาวิเคราะห์แล้วพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธาในระดับมาก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่ยินดีประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานอื่น กรณีไม่ได้อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีจิตใจและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน แม้ว่างานที่รับผิดชอบบางส่วนไม่ได้อยู่ในพื้นที่ ก็ยินดีช่วยเหลือให้การประสานพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง มีพื้นที่เชื่อมต่อกัน เช่น การดำเนินการซ่อมแซมถนนในจุดที่ประชาชนร้องเรียน เมื่อตรวจสอบพื้นที่แล้วพบว่า จุดที่จะต้องดำเนินการซ่อมแซมถนนในจุดที่ประชาชน

ร้องเรียน เมื่อตรวจสอบพื้นที่แล้วพบว่า จุดที่จะต้องดำเนินการอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง ก็จะประสานงานกับส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียงให้ดำเนินการ ซึ่งในทางตรงกันข้ามเมื่อส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียงประสานขอร้องเรียนของประชาชน ซึ่งต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง ส่วนโยธาท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุงก็จะรับเรื่องและรีบดำเนินการตามข้อมูลที่ได้รับ สำหรับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทั่วถึงที่มีค่าอยู่ระดับน้อย คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก การจัดสรรอัตราเจ้าหน้าที่ส่วนโยธามีจำกัด ส่งผลให้การปฏิบัติงานแต่ละครั้งโดยเฉพาะการซ่อมแซมความเสียหายจากภัยธรรมชาติที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเฉพาะจำนวนมาก และไม่สามารถใช้บุคลากรอื่นหรือขอความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ได้ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี คงคำ (2553 : บทคัดย่อ) ที่พบปัญหาของการจัดการงานส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร คือ บุคลากรที่มีทักษะไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 4 การซ่อมแซมถนนของ อบต.หนองไม้ซุง

4. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อแยกประเด็น เพื่อมาวิเคราะห์แล้วพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธาในระดับมากประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมกับประเภทของงาน และการใช้วัสดุอุปกรณ์เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ซึ่งมีรายได้จากการจัดเก็บรายได้ที่ส่วนราชการจัดเก็บให้และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่มีไม่มากนัก จำเป็นต้องการทรัพยากรที่ได้รับอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า สำหรับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความคุ้มค่าที่มีค่าอยู่ระดับปานกลาง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือวัสดุอย่างคุ้มค่า ผลงานที่ได้ปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการใช้งานของวัสดุอุปกรณ์สาธารณะ เช่น หลอดไฟส่องทางสาธารณะ ระบบประปา และสาธารณสมบัติต่าง ๆ ในตำบลหนองไม้ซุง มีอายุการใช้งานเป็นระยะเวลานาน เมื่อเกิดการชำรุดเสื่อมโทรมตามสภาพ การบำรุงรักษา ซ่อมแซมจึงเป็นเพียงการซ่อมแซมเพียงการแก้ไขปัญหาค่าความชำรุดให้กลับมาใช้งานได้เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ทำให้ประชาชนเห็นว่าการซ่อมแซมสามารถทำได้เพียงไม่นานก็จะกลับมาชำรุดอีก



ภาพที่ 5 การแก้ไขปัญหาท่อประปาชำรุด

5. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.1 ด้านความคุ้มค่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้งานไม่ทันสมัย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ส่วนโยธาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากความก้าวหน้าของการสื่อสาร การรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ประชาชนเห็นภาพการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือใช้งานที่ทันสมัยขององค์กรปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีความทันสมัย ใช้ประโยชน์ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว แล้วนำมาเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง แต่อย่างไรก็ตาม หากส่วนโยธาได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือใช้งานที่ทันสมัย ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการประชาชน

5.2 ด้านความทั่วถึง ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานแม้ว่า ประชาชนมีความยินดีที่จะสละแรงงาน สละเวลาช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ส่วนโยธาปฏิบัติงาน แต่งานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ความชำนาญเฉพาะ รวมทั้งต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือปฏิบัติงาน เช่น งานไฟฟ้า หรืองานระบบประปา ซึ่งประชาชนทั่วไปไม่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ รวมถึงเป็นงานที่เสี่ยงอันตราย หากเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุงจึงควรจัดสรรอัตราเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะด้านการปฏิบัติงานส่วนโยธา

5.3 ด้านความเสมอภาค ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติงานให้กับผู้มีอำนาจและผู้ใกล้ชิดก่อน แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานตามลำดับการร้องเรียน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุงจึงควรจัดแสดงลำดับคิวการให้บริการและประกาศลำดับคิวอย่างชัดเจนเพื่อความโปร่งใส

5.4 ด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็ว ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ากระดานการดำเนินการด้านเอกสารมีความล่าช้า มีขั้นตอนมาก อันเนื่องมาจากระบบและระเบียบของทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุงควรปรับระบบการดำเนินการด้านเอกสารและลดรอบระยะเวลาในการพิจารณาเอกสาร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2543). **กระทรวงมหาดไทยกับการกระจายอำนาจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2526). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. (2537). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มยุรา ปานพรม. (2551). **ประสิทธิภาพการให้บริการตามทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลบ้านตาก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก**. การศึกษาอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มาโนช กิ่งเลื่อน. (2553). **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนยาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอมืองตรัง จังหวัดตรัง**. การศึกษาอิสระ วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). **ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร**. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2559 จาก <http://www>