

รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี  
An Effectiveness of The Knowledge Management Model for Developing Public  
Service Provision of the Tananyai Municipality,  
Amphur Mung Lapburi, Lopburi Province

ชนัญชิตา อยู่เดช\*  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
Chanunchida Yoodej\*  
Graduate School, Suan Dusit Rajabhat University

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ และ 5) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนต่อไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย เชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลถนนใหญ่ จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินวิธีวิจัยแบบประสม ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติ และ เครื่องมือการจัดการความรู้ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ถดถอย

\* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)  
e-mail: kate\_cat@hotmail.com

พหุคูณ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method) และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) ด้วย Simple Regression สำหรับข้อมูลที่วิเคราะห์ได้นำมาจัดการสนทนากลุ่ม เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนต่อไป ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ พบว่า มีระดับการยอมรับระดับปานกลาง คือ (1) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านการอำนวยความสะดวก ในส่วนของระดับความคาดหวังมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ (1) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (2) ด้านการอำนวยความสะดวก (3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2. ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ พบว่า มีระดับการยอมรับอยู่ในมาก คือ (1) ด้านความยุติธรรม (2) ด้านความใส่ใจในการบริการ (3) ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ในส่วนระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ (1) ด้านความยุติธรรม (2) ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ (3) ด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวัง พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีความคาดหวังในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศอายุ สถานภาพของผู้มาติดต่อ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพศ สถานภาพของผู้มาติดต่อ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการมีการยอมรับต่างกัน

5. ปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการโดยพบว่า ระดับการยอมรับในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับในประสิทธิผลการให้บริการ และระดับความคาดหวังในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวังในประสิทธิผลการให้บริการ โดยที่สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนประสิทธิผลการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** รูปแบบ การจัดการความรู้ การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชน

## Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the effectiveness of Thanonyai Subdistrict Municipality in providing public services, 2) to study factors that affected the effectiveness, 3) to compare satisfaction with regards to those factors, 4) to study the relationship between those factors and the effectiveness, and 5) to propose a model to develop effectiveness of public services for the municipality. This research employed a mixed method. Quantitative data was collected by a questionnaire from 356 people who received services from the municipality. Data were analyzed by descriptive statistics (percentage, arithmetic mean, and standard deviation) one-way ANOVA, t-test, Scheffe's test, and simple regression correlation. The analyzed quantitative data were later used in a focus group.

Research findings revealed the followings :

1. Regarding the effectiveness, public services of the municipality were rated satisfactory in the following aspects : fairness, attention, and expertise. The sample also had high expectation towards the services in the following aspects: fairness, expertise, and accurate feedback.
2. Regarding the factors affecting effectiveness, the factors that were at an acceptable level were venue/environment, service procedure, and convenience. The sample had high expectations towards the following factors: venue/environment, convenience, and service procedure.
3. People who differed in gender, age, status, monthly income, and frequency in receiving services accepted the effectiveness differently. People who differed in gender, status, occupation, educational level, and frequency in receiving services had different expectations towards the effectiveness.
4. People who differed in age, educational background, monthly income, frequency in receiving services, and types of services received accepted factors affecting the effectiveness differently. People who differed in gender, educational background, frequency in receiving services, and types of services received had different expectations towards factors affecting the effectiveness.

5. There was a relationship between acceptance of factors affecting effectiveness and acceptance of the effectiveness. There was also a relationship between expectation in factors affecting effectiveness and expectations of effectiveness.

6. The researcher suggested a model to improve effectiveness as showed below.

**Keywords :** public service, effectiveness, development

## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเป็นองค์กรระดับรากหญ้าที่มีหน้าที่หลักในการดูแลความสงบเรียบร้อย และให้บริการประชาชนในท้องที่อยู่เสมอ ซึ่งเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 นั้นได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นโดยกำหนดไว้ใน หมวด 5 แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามมาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และยังกำหนดไว้ในหมวด 9 การปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282-290 ในการให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหาร การปกครอง การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลัง โดยที่รัฐบาลเป็นเพียงผู้กำกับดูแลเท่าที่จำเป็น (Arunakasikorn, et al., 2002)

นอกจากนี้ในแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ยังกำหนดเป้าหมาย ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ระบุว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีความพร้อมในการรับโอนอำนาจและภารกิจให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี และได้กำหนดให้มีการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ภายในปี พ.ศ. 2549 โดยการเพิ่มสัดส่วนตาม ระยะเวลาและภารกิจที่ถ่ายโอน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง (The Act requires a plan and process, empowering local government, 1999)

จากเนื้อหาสาระของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พอสรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญมุ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน มีสิทธิและมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง รวมทั้งสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพเป็นของตนเอง โดยรัฐจะต้องส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และต้องกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นได้พึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองเป็นสำคัญ

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วประเทศ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลกับระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบลนั้น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อาจถือได้ว่า ใกล้ชิดกับประชาชนชาวชนบทในท้องถิ่นต่างๆ ที่สุดในประเทศไทย โดยเฉพาะในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 59 (1) (2) ได้กำหนดให้คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ต้องจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลและบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งการบริหารงานของเทศบาลตำบลก็เป็นในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยจึงออกระเบียบว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบลได้ใช้กลไกของแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม ในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น นอกจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความรู้ความสามารถแล้วนั้น การจัดการความรู้ และการถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในองค์กร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความจำเป็นเช่นเดียวกัน ดังเช่นที่ จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรในองค์กรสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้น ขอบเขต KM ที่ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีมีความสำคัญเร่งด่วนในขณะนี้ คือ การจัดการองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ และได้กำหนดเป้าหมาย (Desired Stage) ของ KM ที่จะดำเนินการในปี 2549 คือ มุ่งเน้นให้อำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในพื้นที่ที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม คือ อำเภอ/กิ่งอำเภอ มีข้อมูลผลสำเร็จการแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในศูนย์ปฏิบัติการฯ ไม่น้อยกว่าศูนย์ละ 1 เรื่อง และเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผล ได้จัดให้มีกิจกรรมกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ควบคู่กันไป โดยมีความคาดหวังว่าแผนการจัดการความรู้จะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญสู่การปฏิบัติราชการในขอบเขต KM ในเรื่องอื่นๆ และนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดระบบการจัดการความรู้ เพราะองค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและงานที่มากขึ้น การเรียนรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญเศรษฐกิจในยุคใหม่ที่เน้นทั้งความรู้และความรวดเร็ว องค์กร มีการทำผิดซ้ำซากในสิ่งเดิม ความรู้

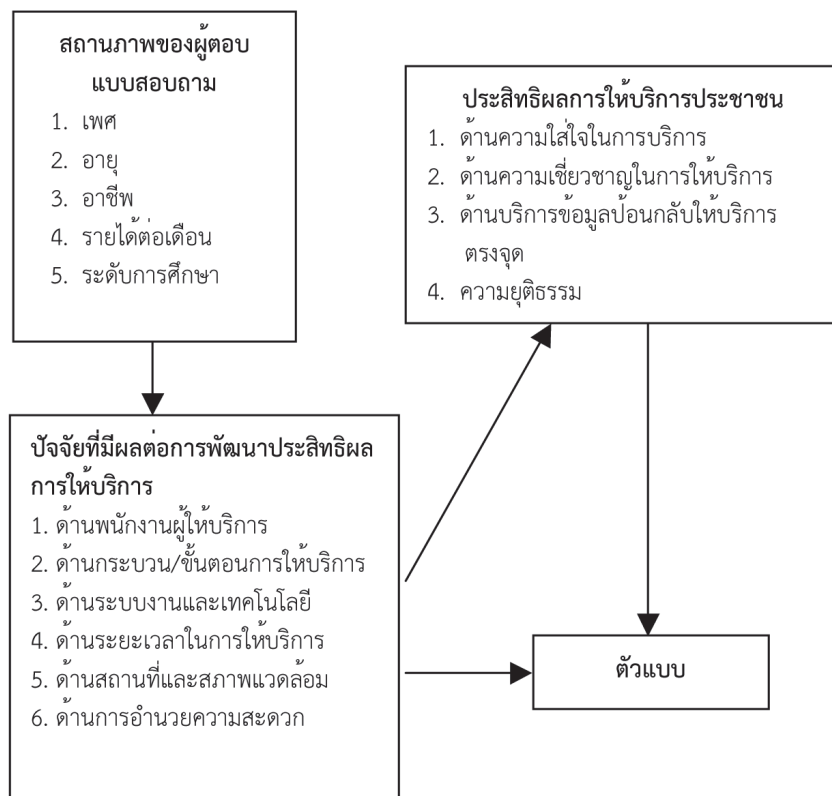
อยู่ที่ผู้เชี่ยวชาญเมื่อลาออกไปองค์กรก็ขาดความรู้กันไป แต่องค์กรได้นำการจัดการความรู้มาใช้ (Vijarn, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1994) ว่าการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมในอนาคตจะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยอาศัยเครื่องมือการเรียนรู้เป็นสำคัญ ปัจจัยที่สำคัญคือ การจัดการความรู้ทำให้ความรู้ที่กระจุกกระจายอยู่ เป็นหมวดหมู่ ดังนั้น ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปฏิรูปตนเองเพื่อความอยู่รอดกันอย่างเต็มที่ องค์กรที่มีความเฉลียวฉลาด สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรเหล่านั้นก็รวมถึงเทศบาลตำบลถนนใหญ่ที่ต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว และความพึงพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่างานบริการเป็นเรื่องของการบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่ งานบริการ คือ งานใดๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไข กล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับพึงพอใจ เป็นเป้าหมายสูงสุดแห่งการทำงานการบริการเพราะเน้นที่ประชาชน การให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความรักและความสุข จะเป็นความพอใจและพร้อมที่จะให้บริการตามแนวคิด Millet (2005) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสถานะเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิผล หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย และแนวคิดการให้บริการ Kareekrin (2005) ได้กล่าวถึง หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” เป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการบริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการบริการ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ความมีประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นหัวใจหลักของการให้บริการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชน

อย่างไรก็ตาม ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เป็นหลัก ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ว่าเป็นอย่างไร จะได้นำข้อสรุปจากผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลเสนอแนะให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลถนนใหญ่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่
2. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ และ
5. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ต่อไป

## กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ระเบียบวิธีการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะใช้ในการหากลุ่มตัวอย่างจำนวน 8,223 คน (ที่มาจากข้อมูลรายงานของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ ประจำปี 2553) ที่จะสุ่มเพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยและการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 356 คน ตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Srisathainarakun, 2002) แล้วทำการสุ่มโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างในแหล่งวิเคราะห์ที่จะใช้ในการสำรวจความรู้ในเรื่องที่ทำวิจัย โดยการถามเร็ว-ตอบเร็ว ผู้ตอบคำถาม จำนวน 20 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Performance) ในเรื่องที่จะทำวิจัยของหน่วยการวิเคราะห์เป็นการถอดความรู้โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการเล่าเรื่อง (Story Telling) จำนวน 2 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ทำวิจัยในหน่วยวิเคราะห์เพื่อทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) จำนวน 8 คน

### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการตั้งประเด็นข้อคำถามเพื่อใช้สำรวจความรู้ ในเรื่องที่จะทำวิจัยจากบุคลากรทั่วไป การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ นายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล และการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชาชนในพื้นที่

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการสำรวจความรู้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 20 คน สรุปประเด็นและการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน ได้ผ่านการตรวจสอบแบบสามเส้า (Data Triangulation) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่มีแนวคิดทฤษฎี หรือหลักการเป็นที่ยอมรับเป็นฐานในการดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และระดับการยอมรับ กรณีการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนแล้ว พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe') และการทดสอบค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's r Correlation) แบบทดสอบ เกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

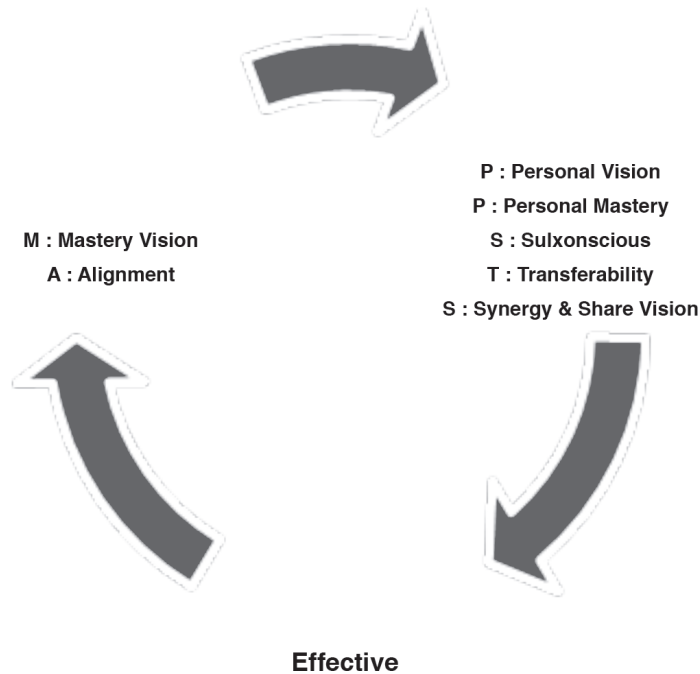
## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 59.0) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 25.0) มีสถานภาพเป็นผู้อยู่อาศัย จำนวน 196 คน (ร้อยละ 55.1) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 103 คน (ร้อยละ 28.9) มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 106 คน (ร้อยละ 29.8) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 85 คน (ร้อยละ 23.9) มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา 1-2 ครั้ง จำนวน 256 คน (ร้อยละ 71.9) และประเภทการเข้ามาใช้บริการในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา คือ ด้านการทะเบียน จำนวน 145 คน (ร้อยละ 40.7)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่สภาพแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก ในภาพรวมสภาพปัจจุบัน มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการยอมรับระดับปานกลาง โดยอันดับแรก คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาเรียงตามลำดับ ในส่วนของระดับความคาดหวังในภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังมาก โดยอันดับแรก คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรองลงมาเรียงตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านความใส่ใจในการบริการ ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุด และด้านความยุติธรรม สภาพปัจจุบันในภาพรวมมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10) ส่วนระดับความคาดหวัง ในภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16) แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ด้านความยุติธรรม ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุดรองลงมาเรียงตามลำดับ

4. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ได้ดังนี้ การเล็งเห็นถึงวิสัยทัศน์วิสัยทัศน์ส่วนบุคคล การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การกำหนดบุคลากรให้ตรงตามความรู้ความสามารถของบุคลากร ความรอบรู้ แห้งทน ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และการเรียนรู้โดยใช้จิตใต้สำนึก โดยมีลักษณะรูปแบบดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

### สรุปผลการวิจัย

พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่สภาพแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวกในภาพรวมสภาพปัจจุบัน มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการยอมรับระดับปานกลาง โดยอันดับแรก คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ รองลงมาเรียงตามลำดับ ส่วนของระดับความคาดหวังในภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังมาก โดยอันดับแรก คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการรองลงมาเรียงตามลำดับ

ในส่วนประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านความใส่ใจในการบริการ ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุด และด้านความยุติธรรม สภาพปัจจุบันในภาพรวมมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับการยอมรับระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ด้านความยุติธรรม และอันดับรองลงมาเรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านความใส่ใจในการบริการ ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุด ส่วนระดับความคาดหวัง ในภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ด้านความยุติธรรม และอันดับรองลงมาเรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และ ด้านบริการข้อมูลป้อนกลับให้บริการตรงจุด ส่วนระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ด้านความใส่ใจในการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพของผู้มาติดต่อ และอาชีพมีการยอมรับต่อปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมไม่ต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และประเภทการเข้ามาใช้บริการ พบว่า มีการยอมรับต่อปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวัง พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ จำแนกตามอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีความคาดหวังปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้มาติดต่อ ในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า เพศอายุ สถานภาพของผู้มาติดต่อ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ ในสภาพปัจจุบันมีการยอมรับต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในภาพรวมต่างกัน อาชีพ ระดับการศึกษา และประเภทการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในภาพรวมไม่ต่างกัน ส่วนในด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพศ สถานภาพของผู้มาติดต่อ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ มีการยอมรับโดยภาพรวมต่างกัน อายุ รายได้ต่อเดือน และประเภทการเข้ามาใช้บริการมีความคาดหวังต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่ต่างกัน

ส่วนปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ โดยพบว่า ระดับการยอมรับในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับในประสิทธิผลการให้บริการ และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนประสิทธิผลการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ร้อยละ 61.8 ส่วนระดับความคาดหวังในปัจจัยด้านการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวังในประสิทธิผลการให้บริการ และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนประสิทธิผลการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ร้อยละ 71.5

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย การเล็งเห็นถึงวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์ส่วนบุคคล การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การกำหนดบุคลากรให้ตรงตามความรู้ความสามารถของบุคลากร ความรอบรู้ แห่งตน ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และการเรียนรู้โดยใช้จิตใต้สำนึก

## อภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลถนนใหญ่ประกอบด้วย ลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคมการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Simple Service) คือ ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวน ความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการที่ดีที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ที่มาผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับรางวัล คุณภาพการให้บริการประชาชน) OCSC (2008) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี การพัฒนา และปรับปรุงการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยลดกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ พี่สอนน้อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เทศบาลควรส่งเสริม กระตุ้น สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และแม้ว่าการยอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลจะอยู่ใน ระดับมากแล้วก็ตาม เทศบาลควรที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีระดับปฏิบัติที่สูงเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะทำได้โดยการ ให้รางวัลจูงใจ เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคโดยละเอียดรายประเด็นเพิ่มเติม ควรมีการนำรูปแบบ MPSAPTS ที่ได้ไปทดลองใช้ และควรมีการนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาพัฒนา หรือ วิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลถนนใหญ่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการจัดการความรู้หรือการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำไปพัฒนามาตรฐานในการให้บริการและการดำเนินงานขององค์กรยิ่งขึ้นไป

## References

- Arunakasikorn, C., et al. (2002). *The announce of Prime Minister's Office : To specify the name of country, territory, administrative district and capital*. Bangkok : Vinyouchon. (in Thai)
- Kareekrin, N. (2005). *Customers' opinions on the management of Phranakhon Si Ayuthaya province branches of the Government Savings Bank*. (Master's thesis). Rajbhat Phranakhon Si Ayuthaya University, Bangkok. (in Thai)
- Millet, J.D. (2005). *Management in the Plublic Service*. New York : Mc Graw - Hill
- OCSC. (2008). *Performance appraisal*. Retrieved February 14, 2009, from [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=271:2011-07-03-02-49-33&catid=50:mes-work&Itemid=257](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=271:2011-07-03-02-49-33&catid=50:mes-work&Itemid=257).
- Senge, P. M., Kleiner, A., Roberts, C., Ross, R.B., & Smith, B.J. (1994). *The fifth discipline field book : Strategies and tools for building a learning Organization*. New York : Doubleday.
- Srisathainarakurn, B. (2002). *Research Methodology*. Bangkok : Chularongkorg University, Bangkok. (in Thai)
- The Act requires a plan and process, empowering local government*. (1999). Retrieved February 14, 2009, form <http://www.dbd.go.th/mainsite/fileadmin/sites/kanchanaburi/webpage/prb2542.pdf>.
- Vijarn, B. (2004). *Knowledge Management by Practice*. Bangkok : Expornet. (in Thai)

## ผู้เขียน

นางสาวชนัญชิตา อยู่เดช

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail : kate\_\_cat@hotmail.com