

การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

saonanard@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารตำบลบางขนุน จำนวน 367 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบทีและทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ระยะเวลาที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเขตตำบลที่ท่านอาศัยอยู่ ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

[วารสารธรรมศาสตร์ ปีที่ 33 ฉบับที่ 3 ปี พ.ศ.2557]

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

# Study on the Efficiency of Public Service in Bang Khanoon Subdistrict Administrative organization Bang Kraui District

Saovanard Leklersindhu

*Faculty of Liberal Arts  
Ratchaphruk University*

saonanard@hotmail.com

## Abstract

The aims of this research were to study and compare the impact factors toward the management administration effectiveness of the public service in Bang Khanoon Subdistrict Administrative organization, Bang Kraui District, Nonthaburi, divided by an individual personal status. The samples were 367 users of Bang Khanoon Subdistrict Administrative organization. The data were collected by using the questionnaire and analyzed by the statistical computer program to find the percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test and examined the different of pairs by LSD The results had been showed that 1. The overall impact factors toward the management administration effectiveness of the public service were in the high level. The field average in the impact factors was also in the high level. The mean can be arranged in ascending order as the empowerment of persons, the promotion of arts and culture, religion, custom and folk wisdom, the community organization and peace keeping, the infrastructure. Natural resources and environment management administration and conservation, and the promotion plan of commercial investment and tourism. 2. The comparison of the impact factors toward the management administration effectiveness of the public service in Bang Khanoon Subdistrict Administrative organization, Bang Kraui district, Nonthaburi was shown that the people in the differences of gender educational level, occupation and accommodation had the different opinion, while the people in the differences of age, the duration of residence and district residents had the same opinion.

[Thammasat Journal, Volume 33 No.3, 2014]

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, Administration

## ความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (ฉบับที่ 18) ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (หมวด 14 มาตรา 281 - 290) โดยให้ความสำคัญกับสิทธิชุมชนชุมชนในการบริหารจัดการตนเอง เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม การบริหารจัดการโดยยึดหลักการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (มาตรา 6) โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - 2555) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Competency) ซึ่งมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550: 28)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนมากที่สุด การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงคนในชุมชนเป็นหลัก โดยเฉพาะการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้บัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอน 114: 48)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบล ตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยบัญญัติหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำคือ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร และมีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 68 ดังนี้ (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ

องค์การบริหารส่วนตำบล (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (12) การท่องเที่ยว (13) การผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546: 3)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนได้รับการยกฐานะให้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ.2539 ซึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตความรับผิดชอบตามอำนาจและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนในเขตความรับผิดชอบเพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการของประชาชนตามกระบวนการการให้บริการ เช่น ด้านการบริการสาธารณะในด้านการจัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน การปรับปรุงถนนให้สามารถใช้งานได้อย่างดี เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ด้านการบริหารงานตามนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินเพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และสนับสนุนกิจกรรมกลุ่มสตรี เยาวชน ในพื้นที่ตำบลบางขุนอย่างทั่วถึง ดังนั้นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก การให้บริการต้องตรงตามความต้องการของประชาชนทั่วถึงและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวมจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากการกระจายอำนาจ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน มีมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำข้อมูลจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. สามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน เพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่
3. สามารถกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย ซึ่งประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน คือ บ้านบางขนุน บ้านตากแดด บ้านหมู่ใหญ่ บ้านคลองวัดสัก บ้านพระธาตุ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 4,400 คน แบ่งเป็นประชากรชาย 2,096 คน และประชากรหญิง 2,304 คน (รายงานสถิติทะเบียนผู้รับบริการจำนวนหมู่บ้านและจำนวนประชากรในตำบลบางขนุน ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ.2555)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน จำนวน 367 คน

การคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

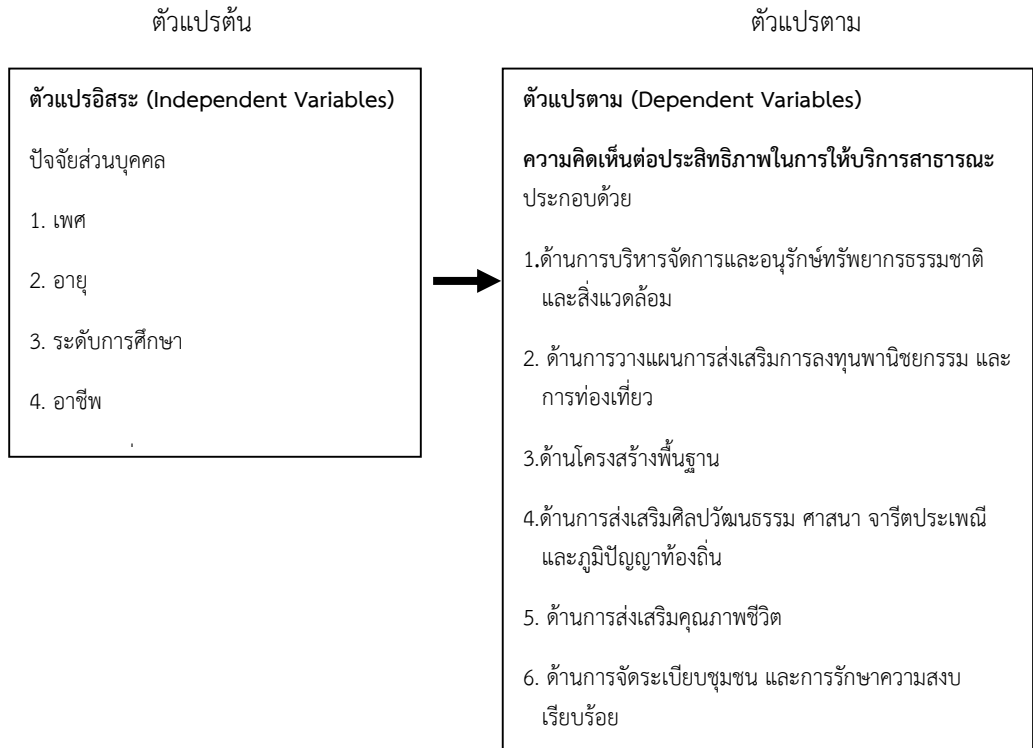
$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า} = \frac{4400}{1 + 4400(0.05)^2}$$

$$n = 367 \text{ คน}$$

ดังนั้น จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องเก็บรวบรวม คือ 367 ตัวอย่างขนาดของ  
กลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 367 ตัวอย่าง โดยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือคือแบบสอบถามโดยมีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ คือหา  
ความตรงโดยค่า IOC ได้ค่าเท่ากับ 0.82 และนำเครื่องมือทดลองใช้กับประชาชนในอำเภอบางกรวย  
จังหวัดนนทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ความเที่ยงโดยหาค่า Alpha Coefficient ได้ค่าเท่ากับ 0.97

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีทางสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้ในการบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดย t-test และ one-way ANOVA และถ้าพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของ ตัวแปรรายคู่ (LSD)

## ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนนาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมาคือด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามลำดับและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ซึ่งผลการวิจัย ในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการรณรงค์ให้ปลูกต้นไม้หรือดูแลต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในองค์การบริหารส่วนตำบลและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย การคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้

1.2 ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรมและศีลธรรมอันดีและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดการบำรุงรักษาศิลปะวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วมไฟไหม้ เป็นต้นและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

1.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความสะอาดปลอดภัยในการใช้ถนนและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การดูแลบำรุงรักษาถนนของเทศบาล

1.5 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการรณรงค์ให้ปลูกต้นไม้หรือดูแลต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในองค์การบริหารส่วนตำบล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย การคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้

1.6 ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เพศเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน เพศจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งที่พบเห็นหรือสิ่งที่ได้กระทำต่อสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความคิดเห็นต่างกันโดยเพศชายมีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง ส่วนในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยเพศชายมีความคิดเห็นน้อยกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่นๆมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อายุ เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่กำหนดฐานะของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในสังคมไทยผู้ที่มีอายุมากกว่าหรืออาวุโสกว่าจะมีประสบการณ์ โอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่า ดังนั้นอายุจึงเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของประชากร



2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวมแตกต่างกัน ความแตกต่างของระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการซึ่งกล่าวได้ว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวความคิด เพราะการศึกษาจะเป็นกระบวนการถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง สามารถตัดสินใจฉะฉานได้ด้วยตนเอง ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวแปรทางสังคมที่มีผลต่อความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของอาชีพ มีผลต่อความประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกันความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่อาศัยต่างกันความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ในภาพไม่รวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเขตตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกันความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ในภาพไม่รวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเขตตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องการรณรงค์ให้ปลูกต้นไม้หรือดูแลต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากปัจจุบันนี้โลกของเรากำลังได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก เช่น ภาวะเรือนกระจกมลพิษทางอากาศมลพิษทางดิน มลพิษทางขยะ มลพิษทางน้ำเน่าเสีย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ภูมิอากาศของโลกเปลี่ยนแปลงไป และอุณหภูมิของโลกก็สูงขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากเราใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย โดยที่ไม่คำนึงถึงความสูญเสียที่จะเกิดจากสภาพปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรดิน ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผิวดินถูกกัดเซาะจากฝนที่ตกลงมาและน้ำที่ไหลบ่าหน้าดินเป็นจำนวนมากอีกทั้งขาดมาตรการอนุรักษ์ดินและน้ำที่เหมาะสมทำให้สูญเสียดินที่อุดมสมบูรณ์ไปส่งผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตรและความเป็นอยู่ของประชาชนสุกาญจน์ รัตนเลิศสุรณัม (2550: 49-53) กล่าวว่า การอนุรักษ์ คือ การรู้จักใช้ เก็บรักษา การสงวน การซ่อมแซม และการปรับปรุงเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติอย่างฉลาด ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด นานที่สุด แต่สูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติเป็นแหล่งปัจจัยสี่และเครื่องอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องรักษาเอาไว้เพื่อให้มีทรัพยากรธรรมชาติใช้ตลอดไป และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ เดิมสันติกุล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม: ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนในเขตบางซื่อ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนเขตบางซื่อจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์หลักได้แก่ระดับการมีส่วนร่วมและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมผลการศึกษาพบว่าสมาชิกชุมชนในพื้นที่ศึกษามีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน การเป็นสมาชิกกลุ่มที่มีกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และการได้รับรู้ข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม

2. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชน ในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและได้รับประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเนื่องจากประชาชนเป็นเจ้าของในท้องถิ่นมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของซึ่งมีความรัก ความหวงแหน พึ่งพิง และใช้ประโยชน์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืนแก่ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวได้โดยชุมชนจะต้องพัฒนาดตนเองให้เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐกับชุมชนเอง และระหว่างชุมชนกับเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมบูรณ์ควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เพื่อที่จะคงสภาพความสมบูรณ์ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวย ตาเม่น (2550) ได้ทำการศึกษา การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงานเทศบาล และพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 341 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สำหรับงานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการใช้ถนนอาจเป็นเพราะว่า ทุกวันนี้คนส่วนใหญ่ต้องลงมาเดินบนถนน เพราะหลายเส้นทางไม่มีทางเท้าหรือที่มีอยู่ก็ไม่ได้รับการดูแล ทางเดินเท้าถูกแปลงไปเป็นที่ขายของที่ทำการกิจการของร้านค้า หรือ แม้แต่เป็นที่จอดรถทำไม่สิทธิในความปลอดภัยของคนเดินทางเท้า ถึงถูกลิตรอนไป ซึ่งทางออกเพื่อกำจัดความไม่เป็นธรรมในการใช้รถใช้ถนนด้วยการสร้างความเสมอภาคในการเดินทางด้วยการเร่งปรับปรุงการเข้าถึงและคุณภาพของขนส่งสาธารณะอย่างจริงจังเพิ่มการอุดหนุนของภาครัฐในระบบขนส่งมวลชนและออกแบบก่อสร้างถนนเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้รถใช้ถนนทุกกลุ่มส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนสร้างกระแสและกระตุ้นจิตสำนึกเพื่อนำไปสู่การปรับทัศนคติและสร้างสำนึกทางวัฒนธรรมความปลอดภัยใน ทุกภาคส่วนของสังคมไทย เพื่อลดความเหลื่อมล้ำไม่เป็นธรรมในการใช้รถใช้ถนนของคนไทยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์เกียรติ์ วงษ์แก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ การศึกษา และลักษณะที่อยู่อาศัย ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรม และศีลธรรมอันดี อาจเป็นเพราะในปัจจุบันสภาพสังคมไทยได้เปลี่ยนไปจากสังคมเอื้อเฟื้อ มีคุณธรรมมีเมตตาธรรมตามหลักธรรมของศาสนาทั้งนี้สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสังคมข่าวสารพร้อมทั้งอิทธิพลของวัฒนธรรมตะวันตกที่ลั่งไหลเข้ามาทำให้เกิดความเจริญทางด้านวัตถุ โดยเฉพาะเครื่องมือสื่อสารต่างๆเช่นโทรศัพท์มือถืออินเทอร์เน็ตและจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วภาวะทางเศรษฐกิจค่าครองชีพสูงขึ้นและความสับสนทางการเมืองพระราชวรณีย์ (2528: 299) ได้กล่าวไว้ว่าความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำเนินชีวิตของคนไทยซึ่งแต่เดิมเคยอยู่กันอย่างเรียบง่ายทำมาหากินตามสบาย มีความสุขกับธรรมชาติและสภาพแวดล้อมมีน้ำใจไมตรี เกื้อกูลพึ่งพากันปัจจุบันคนไทยต้องแก่งแย่งแข่งขันกันทำมาหากินและแสวงหาโอกาสเพื่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตนคนในเมืองใหญ่อยู่กันอย่างแออัดสภาพชีวิตที่สับสนวุ่นวายซึ่งก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมทางวัฒนธรรมค่านิยมคุณธรรมจริยธรรมสุขภาพกายสุขภาพจิตต่างมีความเห็นแก่ตัวเอารัดเอาเปรียบฉกฉวยโอกาสโดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้อื่นขาดความรับผิดชอบศีลธรรมอันดีงามหมดไปสังคมจึงขาดความสงบสุขเกิดปัญหามากมายเช่นปัญหาอาชญากรรมปัญหายาเสพติดปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษปัญหาแหล่งอบายมุขและปัญหาเยาวชนจึงก่อให้เกิดปัญหาสังคมไม่มีวันที่สิ้นสุดและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอำนาจ ตาเม่น (2550) ได้ทำการศึกษา การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พนักงานเทศบาล และพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 341 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สำหรับงานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

5. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้สูงอายุในพื้นที่ อาจเป็นเพราะว่า ประชากรผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์การสาธารณสุขส่งผลกระทบต่อวัยแรงงานที่ต้องมีภาระเลี้ยงดูผู้สูงอายุขณะที่ความสามารถในการเลี้ยงดูกลับลดลงผู้สูงอายุบางรายเกิดความท้อแท้สิ้นหวังในการมีชีวิตอยู่เพราะคิดว่าตนเองเป็นภาระกับลูกหลานทำให้สังคมไทยในปัจจุบันมีผู้สูงอายุจำนวนมากไม่น้อยที่ดำรงชีวิตอยู่ภายใต้ภาวะความเสียหายหลักประกันทั้งด้านการเงินที่อยู่อาศัยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการคมนาคมการได้รับการดูแลเมื่อถึงระยะต้องพึ่งพาการดูแลช่วยเหลือทั้งการยอมรับจากสังคมความเสมอภาคและสิทธิอันพึงมีพึงปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเอาใจใส่และเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาคือผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับสิทธิได้รับความช่วยเหลือครอบคลุมในทุกด้านอย่างเพียงพอรวมถึงการคุ้มครองดูแลทั้งด้านร่างกายจิตใจและสังคมให้เกิดความสุขสบายในบั้นปลายชีวิตสามารถใช้ชีวิตอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมซึ่งการสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้สูงอายุเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้บั้นปลายชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้นสิ่งสำคัญควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลและพึ่งพาตนเองได้เพราะผู้สูงอายุจำนวนมากไม่น้อยมีศักยภาพมีภูมิปัญญาที่จะทำประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติได้สำหรับความคาดหวังต่อผู้สูงอายุ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีปฏิสัมพันธ์กับทางสังคมเป็นผู้สูงอายุมีคุณค่า ในสังคมไทยนั้นผู้สูงอายุเองต้องเป็นผู้ปฏิบัติโดยการใช้ชีวิตอย่างระมัดระวังและเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลาในทุกช่วงวัยเพื่อให้เป็นวัยผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่สมบูรณ์โดยภาครัฐภาคเอกชนและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกทำร้าย หรือถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังซึ่งต้องมีการวางแผนการกำหนดนโยบายการแก้ไขข้อกฎหมายให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากรที่กำลังเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างโอกาสและศักยภาพทางสังคมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีการส่งเสริมการฝึกอาชีพการเสริมทักษะความรู้การส่งเสริมและช่วยเหลือด้านสวัสดิการอย่างเพียงพอและที่สำคัญคือ การสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ระดับครอบครัวชุมชนและสังคมเพื่อเป็นการวางรากฐานสู่การเตรียมตัวในการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพอย่างสมบูรณ์ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณพิศแพงไรสง (2550) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านการพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

6. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติเช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบัน สถานการณ์ภัยพิบัติมีแนวโน้มทวีความรุนแรงและความถี่ในการเกิดภัยเพิ่มมากขึ้นอีก ทั้งยังเกิดขึ้นในหลายพื้นที่เป็นบริเวณกว้างสร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของทางราชการจำนวนมาก จึงจำเป็นที่ทุกภาคส่วนในสังคมจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการสาธารณภัยโดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานในพื้นที่ที่ต้องให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นลำดับแรก จึงจำเป็นต้องมีการซักซ้อมแนวทางปฏิบัติและวิธีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติให้แก่บุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ และวิธีปฏิบัติเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นระบบ และทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ในการศึกษาปัญหาหรือข้อจำกัดในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติที่สำคัญคือ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร ด้านบุคลากรที่มีไม่เพียงพอและในกรณีการเกิดภัยพิบัติซึ่งไม่สามารถคาดการณ์ความเสียหายล่วงหน้าได้ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณได้เหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ สวัสดิเวช (2553) ได้ทำการศึกษา ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดภูเก็ตในประเด็นเรื่องปัญหาด้านบุคลากรซึ่ง ผลการศึกษาพบว่ามีปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอและขาดบุคลากรที่มีองค์ความรู้ความสามารถโดยตรงขาดทักษะในการชี้แจงข้อมูลทางเอกสารการเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานขาดทักษะในการซ่อมแผนปฏิบัติการแบบสมจริง ขาดแรงจูงใจและภาครัฐไม่ได้เข้าไปดูแลหรือให้ความรู้ด้านทักษะของกลุ่มอาสาสมัครในมูลนิธิกลุ่มย่อย ๆ และปัญหาด้านการขาดแผนงบประมาณ ตลอดจนปัญหาด้านการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักรกล

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีสามารถแยกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยการคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้

1.2 ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีควรส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มากกว่านี้

1.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐานควรเน้นการดูแลบำรุงรักษาถนนของเทศบาล เพราะทุกวันนี้นักส่วนใหญ่ต้องลงมาเดินบนถนน เพราะหลายเส้นทางไม่มีทางเท้าหรือที่มีอยู่ก็ไม่ได้รับการดูแล ทางเดินเท้าถูกแปลงไปเป็นที่ขายของที่ทำการของร้านค้า หรือแม้แต่เป็นที่จอดรถทำไม่สิทธิในความปลอดภัยของคนเดินทางเท้าถึงถูกลิดรอนไป

1.4 ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรการบำรุงรักษา ศิลปวัฒนธรรม อันดีของท้องถิ่นเพื่อให้ลูกหลานได้สืบสานและสืบทอดต่อไป และอนุรักษ์ไว้สำหรับเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

1.5 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมชาวบ้านหรือชุมชนในเรื่องการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โดยการให้ความรู้แก่ชาวบ้าน และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

1.6 ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีควรให้ความสำคัญกับการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนโดยมีการจัดกิจกรรมร่วมกับชาวบ้านเพื่อรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ



## 2. ข้อเสนอเพื่อการวิจัย

2.1 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

2.2 ควรศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพและปัญหาการบริหารงานการให้บริการสาธารณะตามศักยภาพในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบล

## เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. *แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและอบต.* กรุงเทพฯ. 2546.
- ชัยวัฒน์ สวัสดิเวช. *ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดภูเก็ต.* ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. 2553.
- พรณพิศแพ่งไธสง. *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนดินแดงอำเภอโนนดินแดงจังหวัดบุรีรัมย์.* ภาคนิพนธ์ร.ม.(รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 2552
- พจนีย์ วงษ์แก้ว. *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม.* 2553.
- พระราชวรมนี. *พุทธธรรม.* กรุงเทพฯ โอเอสพรีนติ้งเฮ้า. 2528.
- ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติการศึกษาพ.ศ.2542. เล่ม 116 ตอน 114: 48. 2542.
- วีรวัฒน์เต็มสันติกุล. *การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม: ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนในเขตบางซื่อจังหวัดกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2550.
- สุกาญจน์ รัตน์เลิศนุสรณ์. *หลักการจัดการสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.2550.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ.* กรุงเทพฯ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). 2550.
- อำนวยการ. *การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2550.
- Elihu katz and Brenda Danet. *Bureaucracy and the Public.* New York: Basic Book Inc. 1973.
- John W. Best. *Research in Education.* (4 th ed). New Jersey : Prentice – Hall Inc. 1981.
- Taro Yamane. *Statistics an Introductory Analysis.* New York : Harper & Row, 1973.