

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษา ตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ฐิติพร ภัคดี**

คำสำคัญ : องค์การบริหารส่วนตำบล / การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา คือ การให้บริการประชาชนของรัฐ โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วกระแสน้ำการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน ล้วนแต่มุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน คือ ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนมีหลายหน่วยงาน การบริการที่ให้แก่ประชาชนมีหลายรูปแบบ มีตั้งแต่บริการเบื้องต้น ไม่สลับซับซ้อนไปจนถึงบริการที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนแต่ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะเป็นบริการในลักษณะให้คุณประโยชน์แก่ประชาชนโดยประชาชนจะเป็นผู้ขอรับบริการต่างๆ แม้แต่องค์การบริหารส่วนตำบลก็เช่นเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระจายอำนาจสู่องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประเทศไทยได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น สืบเนื่องจากบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในหมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐมาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษา ตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง** โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. วิพร เกตุแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา **นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการงานสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทัศนศึกษา ตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง แบ่งขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

วิจัยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรังใน 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ ด้านการสร้างสิ่งรื้อที่จับต้องได้

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประกอบไปด้วยหมู่บ้านทั้งหมด 7 หมู่บ้าน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ระหว่างมิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ.2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
2. ผลของการวิจัยเป็นข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า เพื่อใช้เป็นนโยบายในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ
3. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุดมพร สุคนธฉายา (2547 : 82-84) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษา ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากสำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกัน สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

จรีนันท์ มุณะและคณะ (2543 : 146-148) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพISO9002 กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 ผลการวิจัยพบว่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน และความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ สำหรับด้านประชาชนผู้รับบริการตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ที่ได้รับรองระบบคุณภาพ

ISO 9002 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002

สุกัญญา โอภากุล (2544 : 125-130) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541 : 142-145) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กฤษณะ สินธุเดชะ (2538 : 101-102) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการของสำนักงานเขตดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุข 4 กลุ่มงาน คือมีความพึงพอใจค่อนข้างมากในกลุ่มงานรักษาความสะอาด พอใจระดับปานกลางในกลุ่มงานปกครองและพอใจระดับน้อยในกลุ่มงานอนามัยและกลุ่มงานโยธา

เกรียงเดช วัฒนวงศ์สิงห์ (2542 : 84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอต่างงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอต่างงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพและประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

วินัย จิตต์ปรุง (2540 : 92-93) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการและความรวดเร็วของการรับบริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์พึงพอใจของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าที่ยั่งยืนของวัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

สุนิช ศิลอ่อน (2538 : 113-114) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจค่อนข้างมากในด้านงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจมากในด้านปกครองและพึงพอใจปานกลางในด้านงานอนามัย สาเหตุที่ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ คือ การไม่ได้รับความสะดวก กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความไม่เสมอภาคของการให้บริการ

วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล (2537 : 85-86) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจ ภายหลังจากปรับโครงสร้าง : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำแนกเป็นแต่ละงานประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานธุรการ รองลงมา คือ งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานจราจร และงานสอบสวน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบแต่ละด้านของตัวชี้วัด พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็ว ความเพียงพอความก้าวหน้าและความต่อเนื่องตามลำดับ ความต้องการและข้อเสนอแนะ ได้แก่ การเพิ่มอัตรากำลัง การขอให้ตำรวจบริการอย่างเสมอภาค การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ การจัดให้มีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และการให้ตำรวจใช้กิริยาวาจาให้สุภาพและปราบปรามอบายมุขอย่างจริงจัง

พงศ์เทพ สัตบุตร์ (2538 : 79-81) ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้าง พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่งหน้าที่ทางสังคม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของตำรวจ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ด้านอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของตำรวจ

ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 95-97) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเรา : ศึกษากรณี สถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับ รายได้ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของตำรวจ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของตำรวจ

จริน อุดมเลิศ (2540 : 80-81) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการงานทะเบียนทั่วไปส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมต่อลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนในระดับดี และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อลักษณะของสถานที่ให้บริการในระดับปานกลาง รวมทั้งผู้รับบริการงานทะเบียนทั้งหมดมีความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำหรับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงาน

แต่ละชั้นตอนที่แตกต่างกันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งลักษณะของสถานที่ให้บริการในงานแต่ละชั้นตอนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ศุภสร ทรงกลด, ร.ต.อ. (2541 : 88) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์เกี่ยวกับพนักงานสอบสวนหญิงแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงแตกต่างกัน ส่วนอายุไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงต่างกัน

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 93-94) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมอาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

วิธีการดำเนินการศึกษา

การวิจัย การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา ตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง รูปแบบศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย (methodology) อันประกอบไปด้วย

- 1.การวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research)
- 2.การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview)

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรังมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรังการศึกษาวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้าอำเภอกันตัง จังหวัดตรังได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) ซึ่งทาง อบต.บางเป้า ได้มีการดำเนินการบริการด้านต่างๆ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ตามวัตถุประสงค์ที่ประชาชนต้องการและ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเป้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลการศึกษาวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ในแต่ละข้อคำถาม ได้คำตอบเหมือนกันและใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ประชาชน การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของประชาชน และความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ อบต.ได้เน้นการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์เป็นหลักและสุดท้ายแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา มีดังนี้

- 1) ควรมีการส่งเสริมด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ เพราะในปัจจุบัน อัตราผู้สูงอายุมีจำนวนมาก อีกทั้งยังขาดการได้รับการดูแลจากบุตร หลาน เนื่องจาก ต้องไปทำงานต่างถิ่น
- 2) ควรส่งเสริมการให้บริการด้านสุขภาพ การป้องกันและรักษาโรค จัดให้มีการรณรงค์ เชิญชวน สนับสนุนประชาชนให้ออกกำลังกาย ใส่ใจสุขภาพ รับประทานอาหารที่มีประโยชน์
- 3) ควรมีการส่งเสริมด้านสังคมสงเคราะห์ เพราะทุกวันนี้ประชาชนส่วนมากเป็นคนแก่ และเด็ก คนพิการ อยู่บ้านตามลำพัง ขาดผู้ดูแล
- 4) ควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้าตามถนน เพื่อเพิ่มความสว่าง ความปลอดภัย ให้แก่ประชาชนในการขับขี่
- 5) ด้านการส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพให้ประชาชนได้มีรายได้เพียงพอแก่การครองชีพนอกเหนือจากการทำสวน

บรรณานุกรม

กฤษณะ สินธุเดชะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร :กรณีศึกษาสำนักงานเขตดอนเมือง. กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์คณะ พัฒนา สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : กรณี เฉพาะ สำนักเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กิติมา ปรีดีดิลก (2534). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). ทฤษฎีบริหารองค์กร . กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสาน มิตร.

กุลชน ธนาพงศธร (2538) ประโยชน์และการบริการ.ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล ใน สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. พิมพ์ครั้งที่ 7 : ม.ป.ท

เกรียงเดช วัฒนวงศ์สิงห์ (2542) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้าน ทะเบียน และบัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ ศิลปะศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

แคทซ์ และ คาคห์น (Katz and Kahn. 1973 : 5) Kate, Daniel and L.Kahn. The Psychology of Organization. New York : John Wiley & Son.

จรีน อุดมเลิศ. (2540) .ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ปริญญาานิพนธ์พ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนิดา วันวงศ์ (2544). ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยต่อการให้บริการของแผนก สอบถามและสำรองที่นั่ง :ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536). ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). หลักการให้บริการครบวงจรหรือการ พัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกของ กรมการปกครอง. เทศกาลิบาล, 88(5) 11 -14.

ธีระ อัครมาส (2542) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ

จังหวัดนราธิวาส. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
นิรุบล เพ็งพานิช. (2539) ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เบอร์ชาร์ม (Bertram. 1964). Bertram, M.G. (1964) Organization and their managing.
New York: The free press of Glencoe.

ปรัชญา เวสารัชช (2540) .การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร :
คณะกรรมการ ปฎิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี

พงศ์เทพ สีตบุตร (2538) .ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา . ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม , สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538). พิทักษ์ตรุษทิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียน
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก. 2538.