

**ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน
อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์**
**Efficiency of Public Service of Na-in
Subdistrict Administrative Organization Phichai District, Uttaradit Province.**

สุภัตสร บุตรบุญ¹

Received : 7 December 2024

Revised : 31 March 2025

Accepted : 10 April 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และ 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม 2 ด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าหลักอิทธิบาท 4 ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.34) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 อาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, ประชาชน

ABSTRACT

The research on the Efficiency of Public Service of Na-in Subdistrict Administrative Organization Phichai District, Uttaradit Province has the following research objectives 1. To study the level of efficiency. Providing services to the people of the Na In Subdistrict Administrative Organization, Phichai District, Uttaradit Province. 2. To study the relationship between the 4 Iddhipatha principles and the efficiency of public services of the Na In

¹ สุภัตสร บุตรบุญ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก Supatson Buttoon Phitsanulok University E-mail : supatsonb86@gmail.com

Subdistrict Administrative Organization, Phichai District, Uttaradit Province, and 3. To study problems and obstacles. and suggestions regarding the efficiency of public services of Na In Subdistrict Administrative Organization, Phichai District, Uttaradit Province

The results of the research found that in overall two aspects, citizens had opinions on the efficiency of public service delivery. Overall, it is at a high level ($\bar{x} = 4.02$ S.D. = 0.32). When considering each aspect, it is found that the 4 Iddhipatha principles ($\bar{x} = 4.08$ S.D. = 0.35) are at a high level. and efficiency of public service ($\bar{x} = 3.96$ S.D. = 0.34), respectively.

The results of comparing the assumptions found that Most of the respondents were female, numbering 212 people, accounting for 100 million.

Key word : efficiency, service, people

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็น นิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยมีสภาองค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายก องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆเท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มี อุตสาหกรรมในครอบครัว คຸ້ມครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม มาตรา 69/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น นอกจากนี้พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ

สาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 67 และมาตรา 68 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

ด้วยปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ไม่ค่อยมีคุณภาพ ยังขาดประสิทธิภาพ ส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความบกพร่อง ความอ่อนแอ และหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรเกิดความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การประสานงานเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อน และยังเป็นที่มาของการถูกมองว่าภาคราชการทำงานไม่มีความโปร่งใส ประชาชน ไม่มีความไว้วางใจ และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานของภาครัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน และในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนระดับรากหญ้าในท้องถิ่นมากที่สุด ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุข จำเป็นที่จะต้องมีการบริหารงานสาธารณะให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เพื่อที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงของชุมชนทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งถ้าหากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ไม่สามารถปฏิบัติ หรือมีความบกพร่องในการบริหารงานหรือปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายแล้วประชาชนนั่นเอง ที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด การบริหารจัดการ ในองค์กรจึงก้าวเข้าสู่ยุคใหม่

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาตระหนักถึงความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ในการเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเพิ่มเติมหรือปรับลดในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาอินดำเนินการอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

สมมุติฐานการวิจัย

หลักอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 5,979 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน จากประชากรผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 5,224 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการศึกษาในช่วงปีการศึกษา 2566 – 2567

วิธีการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวนมีทั้งสิ้น 1,663 ครัวเรือน จำนวน 5,979 คน (ข้อมูลจาก ตามหลักฐานงานทะเบียนราษฎร อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์จำนวน 372 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จากประชากรผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน จากประชากรผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 5,224 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ทำการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง กันหรือไม่ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

สรุปผล

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 อาชีพเกษตรกร จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3

2. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวม 2 ด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวม จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 2 ด้าน

พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักอทธิบาท 4 ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.34) ตามลำดับ

1.หลักอทธิบาท 4 ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ การศึกษา หลักอทธิบาท 4 ประกอบด้วย 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษาคือ ด้านวิริยะ ความเพียร ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.49) ด้านฉันทะ ความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.40) ด้านจิตตะ ความคิดและความตั้งใจ ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.39) และด้านวิมังสาความไตร่ตรอง ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.45) ทุกด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านฉันทะ ความพึงพอใจ พบว่า หลักอทธิบาท 4 ด้านฉันทะ ความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรแสดงกิริยาสุภาพต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.69) รองลงมา บุคลากรให้บริการที่ดีรวดเร็ว ถูกต้องแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.70) และต่ำที่สุดคือ บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.67)

ด้านวิริยะ ความเพียร พบว่า หลักอทธิบาท 4 ด้านวิริยะ ความเพียร ประชาชนมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรไม่ท้อถอยในการปฏิบัติงานแม้งานที่ทำงานมีปัญหาอุปสรรคต่างๆ ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.74) รองลงมาคือ บุคลากรปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามโครงการและระเบียบที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.76) และต่ำที่สุดคือ บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการที่จะให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.04$ S.D. = 0.73)

ด้านจิตตะ ความคิดและความตั้งใจ พบว่า หลักอทธิบาท 4 ด้านจิตตะ ความคิดและความตั้งใจ ประชาชนมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.69) รองลงมาคือ บุคลากรศึกษารายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.71) และต่ำที่สุดคือ บุคลากรมีสติควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.65)

ด้านวิมังสา ความไตร่ตรอง พบว่า หลักอทธิบาท 4 ด้านวิมังสา ความไตร่ตรอง ประชาชนมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรคิดหาวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.71) รองลงมาคือ บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ สามารถอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่าย ชัดเจน เป็นประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.83) และต่ำที่สุดคือ บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประชาชนและยึดความถูกต้องเสมอ ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.69)

2. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.46) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.48) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.38) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.36) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.77$ S.D. = 0.54) ทุกด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ได้แจ้งสิทธิ์แก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.75) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.70) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ได้การจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = 0.66)

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.71) รองลงมา คือ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสวกสามารถปรับลดขั้นตอนได้ให้ทัน ต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.76) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.85$ S.D. = 0.73)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$ S.D. = 0.69) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน จัดให้มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.71) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.80$ S.D. = 0.62)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.79) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีความพร้อมต่อการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.80) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการนอกเวลาราชการของทางราชการ ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = 0.72)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$ S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน จัดให้มีช่องทางในการรับ

ฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการ เช่น กลุ่มรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.78) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีการแก้ไขปัญหาการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.94) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน จัดให้มีระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลข่าวสารทาง เว็บไซต์ (website), Facebook ของ อบต. ($\bar{X} = 3.45$ S.D. = 0.74)

3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 2 ด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักอิทธิบาท 4 ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.34) ตามลำดับ หลักอิทธิบาท 4 ดังนี้

พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน โดยประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ด้านนั้น ควรเสริมสร้างศรัทธาให้เจ้าหน้าที่มีความรัก ความพอใจในหน้าที่ ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการบริการประชาชนที่ประสิทธิภาพ

พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน โดยประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ด้านวิธีะ เจ้าหน้าที่ต้องมีความตั้งใจให้บริการ มีความอดทนความพยายาม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการกับสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน และควรจัดการสัมมนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่เป็นประจำสม่ำเสมอ พัฒนาองค์ความรู้ ในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่มีความเพียรพยายามและมีความอดทนอดกลั้นต่อสภาวะต่างๆ

พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน โดยประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ด้านจิตตะ สร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีความรู้สึกผ่อนคลายไม่ตึงเครียด เกิดสมาธิในการปฏิบัติงาน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในชุมชนกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่มีกิจกรรมบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ร่วมกัน ลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานของรัฐกับชุมชน เพิ่มไมตรีจิตที่ดีต่อกัน

พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน โดยประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ด้านวิมังสา สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีการจัดกิจกรรมให้แต่ละชุมชน ได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนปัญหาต่างๆ และวิธีการดำเนินการพัฒนาชุมชน ซึ่งสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ได้นำปัญหาเหล่านั้นมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาอินต่อไป

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน 5 ด้าน

พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.46) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.48)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.38) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.36) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.77$ S.D. = 0.54) ทุกด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ได้แจ้งสิทธิ์ แก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.75) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.70) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ได้การจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = 0.66)

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.71) รองลงมา คือ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสวกสามารถปรับลดขั้นตอนได้ให้ทัน ต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.76) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.85$ S.D. = 0.73)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$ S.D. = 0.69) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน จัดให้มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.71) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.80$ S.D. = 0.62)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.79) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีความพร้อมต่อการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.80) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน ให้บริการนอกเวลาราชการของทางราชการ ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = 0.72)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$ S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน จัดให้มีช่องทาง ในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.07$ S.D. =

0.78) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน มีการแก้ไขปัญหาการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.94) และต่ำที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน จัดให้มีระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลข่าวสารทาง เว็บไซต์ (website), Facebook ของ อบต. ($\bar{X} = 3.45$ S.D. = 0.74)

ข้อเสนอแนะ

หลักอิทธิบาท 4 ปัญหาที่พบคือ บุคลากรยังไม่ค่อยเข้าใจในเรื่องหลักอิทธิบาท 4 จึงทำให้การทำงานมีความบกพร่อง ไม่มีความพอใจ ความเพียรพยายาม การเอาใจใส่ และไตร่ตรองทบทวน ในงานที่ทำงานและไม่ค่อยสอดคล้อง กับเวลาจึงทำให้บุคลากรเกิดความท้อถอยงานที่ทำ ความอดทนในการปฏิบัติงานมีจำกัดไม่สามารถปฏิบัติได้ยาวนาน เกิดความเบื่อหน่ายง่าย ซึ่งเป็นสาเหตุให้ขาดความพยายามและท้อแท้ การทำงานยังไม่ค่อยทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ปัญหาที่พบคือ ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานโดยการประยุกต์ใช้หลักธรรมกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บริหารจัดการงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของแต่ละคน กำหนดเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม มีการผ่อนคลายการทำงานเป็นระยะ ปรับลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและให้ทันต่อเหตุการณ์ มีแผนผังมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อและป้ายบอกช่องทางที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการขอรับบริการ และมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากร และประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

- 1) ควรศึกษาแนวทางการการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน
- 3) ควรศึกษาแนวทางหรือกระบวนการนโยบายนโยบายการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่มีบริการ One Stop Service จุดบริการเดียวเบ็ดเสร็จ
- 4) การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการให้บริการประชาชนบูรณาการหลักพุทธธรรมที่เหมาะสมกับพื้นที่ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
- 5) นักวิจัยควรมองถึงระเบียบวิธีวิจัยอื่นๆ ที่สามารถพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสวกให้มีประสิทธิภาพมาก

เอกสารอ้างอิง

- การปกครองท้องถิ่นไทย. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชนจำกัด (2552), 2550.
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. ความพึงพอใจในการบริหารองค์การกับการนำหลักธรรมมาภิบาลมาปฏิบัติในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารวิจัย. มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556.
- อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์. 2546, มกราคม - เมษายน ทำไมต้องเข้าสู่ระบบ p.s, Thailand P.S.O.

วารสารพัฒนาข้าราชการ กทม. 22 (1).

จารุบุณณ์ ปาณานนท์. การสร้างสรรค์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว, 2550.

สำนักทะเบียน. สถิติประชากรตำบลนาอิน. ที่ว่าการอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์.
(ณ เดือน มีนาคม 2567). (อัดสำเนา).

Herbert A. Simon. **Administrative Behavior**. New York: The McMillen Company, 1960.

John D, Millet. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill. 1954.

Katz E lihu & Danet Brenda. **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society**.
New York : Basic Books. 1973.

Kotler, P. **Marketing management : analysis, planning implementation and control**.
(94th ed). New Jersey : Asimmon & Schuster, 1997.