

ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

Efficiency of Public Service of Bang Krasob Subdistrict Administrative
Organization, Phrapradaeng, Samutprakarn

วิธาน จันทรนาลาว

Withan Jannalao

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นปฏิบัติการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ
Local government promoters operate Samut Prakan Provincial Local Government Promotion Office
E-mail: withanj21@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 352 ชุด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา พบว่า (1) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดีเป็นส่วนใหญ่ และมีความเห็นไปในทางที่สอดคล้องกันว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ มีการวางแผนการดำเนินงานเป็นอย่างดีในทุก ๆ ด้าน (2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบเป็นเรื่องของจำนวนบุคลากรในการให้บริการที่มีจำนวนน้อย และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (3) แนวทางการพัฒนาได้แก่ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และสานต่อการดำเนินงานเดิมที่ดีอยู่แล้วให้เกิดความต่อเนื่อง และเพิ่มการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ บริการสาธารณะ การให้บริการประชาชน

Abstract

This research were the objective 1) to assess the efficiency of public service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province; 2) to analyze the problems and obstacles in public service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province, and 3) to propose guidelines for improving public service efficiency of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province. This research was a quantitative. The researcher collected the data by using a questionnaire totally 52 copies and then analyzed the statistical data by a computerized program. and bring it to a conclusion and discuss the results.

The results of the study revealed that 1) Public services of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province. Most of the efficiency is good and have a consistent opinion that there is a well-planned operation in every aspect. 2) The problems and obstacles found are about the small number of service personnel and participation of people in the community 3) Development guidelines are as follows: Human resource management to have enough staff and to continue the old good operation to be continuity and increase the participation of more people in the community.

Keywords: Service Efficiency, Public Services, Providing Public Services

บทนำ

พระราชบัญญัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบ การบริการสาธารณะตามมาตรา 16 ซึ่งกำหนดให้เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและ หน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อีกทั้งมาตรา 17 ภายใต้อำนาจมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี อำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตาม หลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่ง แตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะ การจัดบริการ สาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ ตั้งอยู่เลขที่ 25/2 หมู่ 7 ซอยเพชรหิรัญ ตำบล บางกระสอบ อำเภอยะยง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเขตการปกครองเป็น 11 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ทั้งหมด 2.36 ตาราง กิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด 2,824 คน ในสายตาของผู้วิจัยพบว่า ประชาชนในตำบลบางกระสอบอยู่แบบ อนุรักษ์ ไม่มีถนน หรือสิ่งก่อสร้างมากมาย แทบจะไม่มีประชากรแฝง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล บาง กระสอบมีหน้าที่จัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนา คุณภาพชีวิต การจัดการด้านการศึกษา การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นของ ตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ จึงเป็นที่มา ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอยะยง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ กำหนดไว้และตามแผนปฏิรูปราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งก็คือ ให้ประชาชนในพื้นที่ ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการศึกษางาน

บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการให้บริการอยู่ในระดับใด จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ, 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมิน เพื่อรับรองมาตรฐานประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2562) โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและประเมินระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการการให้บริการสาธารณะ และปรับปรุงวิธีการให้ การบริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
3. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะคือกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ซึ่งมีการอำนวยความสะดวกหรืออยู่ใต้การควบคุมของฝ่ายปกครอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และส่งเสริมการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม การบริการสาธารณะนั้นมีหลักการสำคัญคือ การสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่

ส่วนรวม การตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชนทั้งหลาย

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา มีสาเหตุจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ซึ่งทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ ปัญหานี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค

เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและภูมิภาค ทำให้มีข้อจำกัดในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะ และข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมถึงปัญหาโครงสร้างการบริหารราชการที่ซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่นปัญหาที่มีต้นเหตุจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค

การจัดบริการสาธารณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น การบริการที่ไม่ครบถ้วนและไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนบางกลุ่มได้รับประโยชน์น้อยมาก ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะทำให้การดำเนินงานขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน และขาดความเป็นธรรม รวมทั้งการบริการที่ไม่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น

นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเสนอนโยบาย มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปตามความต้องการและเป็นธรรม ดังนั้น เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะทั้งสองรูปแบบที่กล่าว ต้องคำนึงถึงความสำคัญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างตรงจุดและทันเวลา (กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์ และคณะ, 2560)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 2,866 คน แยกเป็น ชาย 1,368 คน และหญิง 1,498 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 1,215 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 527 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 352 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยทำการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อจะนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ โดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา ภารกิจและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลในข้อที่ 1. แล้วนำมาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดย การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากนั้นพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หากมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้

4. ดำเนินการปรับแบบสอบถามตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้ได้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ออนไลน์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว

6. สร้างเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นแบบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ยื่นเรื่องในการออกหนังสือถึง องค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อขออนุญาตจัดหาข้อมูลขั้นพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เรียนไปยังนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการแจกแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและนัดหมาย วัน เวลา ในการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามเป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และนัดหมายวัน เวลามารับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 352 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อไป

2. เมื่อนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 352 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว กำหนดให้คะแนนตามลำดับของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำผลคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดประสงค์ที่ต้องการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ และสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

ประชากรในพื้นที่ตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การจัดสร้างระบบการชลประทาน และตรวจสอบหาแหล่งน้ำ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีโครงการด้านระงับอัคคีภัยและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การร่วมกันอนุรักษ์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไปอีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิษฐ์ เครือไทย (2554) ที่ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ อบท. การกำหนดนโยบายเฉพาะด้านควรเน้นความร่วมมือระหว่าง อบท.ในแต่ละระดับ โดยเน้นความร่วมมือที่มีองค์กรเป็นนิติบุคคลและไม่มีนิติบุคคล และความร่วมมือระหว่าง อบท. กับชุมชน และประชากรในชุมชน นอกจากนี้ภายในองค์กร อบท. เองต้องมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้จะนำไปสู่การ

ปรับปรุงการบริหารจัดการโครงการที่ อปท. จำเป็นต้องปรับตัวต่อไปในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคที โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหาในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ยังต้องการการปรับปรุงแก้ไขในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ในด้านการจัดการจราจรและการสัญจรไปมา การปรับปรุงภูมิทัศน์ของชุมชน การดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ การจัดการขยะมูลฝอย เป็นต้น ซึ่งเป็นมาจากการดำเนินการของหน่วยงานที่ยังมีระบบและขั้นตอนที่ล่าช้า ทำให้การอนุมัติโครงการต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วเป็นที่ถูกใจของคนในชุมชน และยังมีปัญหาในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านโครงสร้างของ อบต. ที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ในด้านของการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยนั้น มีปัญหาในเรื่องของการดูแลรักษาความปลอดภัยของชุมชนที่เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาและกำลังคนมากพอในการดำเนินการจัดการรักษาความปลอดภัยและตรวจตราความเป็นระเบียบเรียบร้อยในชุมชน และอุปสรรคที่พบก็คือ การขาดความร่วมมือของคนในชุมชนเกี่ยวกับเรื่องนี้ ในแง่ของการประชาสัมพันธ์ และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า มีพื้นที่ว่างเปล่า และขาดการพัฒนาอยู่อีกเป็นจำนวนมากพอสมควร จำเป็นต้องมีการนำมาพิจารณาในการปรับปรุงพัฒนาพื้นที่เหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนการใช้พื้นที่นั้นอย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัคที โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ในการให้บริการควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที่ และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่ม เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วรณัฐ บวรนนท์เดช (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและ ด้านกิจกรรมในชุมชน

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

จากผลการศึกษาวิจัย แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ที่ควรให้มีการดำเนินการ คือ การสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพิ่มเติม และบำรุงรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม การส่งเสริมให้ประชาชนมี

ส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการจัดระเบียบชุมชน การรักษาความปลอดภัย การจัดตั้งหน่วยอาสาเพื่อ
บรรเทาสาธารณภัย รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว กิจกรรมเสริมสร้างอาชีพ ทั้ง
อาชีพดั้งเดิม และอาชีพใหม่ ๆ โดยอาศัยแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่ รวมถึงเสริมด้วยการอนุรักษ์ป่า
ไม้และสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังควรส่งเสริมกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม ประเพณีให้ประชาชนมี
ส่วนร่วมมากขึ้นและดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วน
ตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ครั้งนี้ สัมพันธ์กับแนวคิดขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดย
ที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น" แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมี
ประสิทธิภาพ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น " โดยมีลักษณะ
เป็นกิจกรรมที่อยู่มากในการควบคุมของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การ
จัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็น
แห่งกาลสมัย และต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ รวมทั้งเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการ
สาธารณะเท่าเทียมกันด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ อมร รักษาสัตย์ (2546) นักวิชาการเห็นว่า ความ
พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ
ของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และ
สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพาวิทย์ เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง
ผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา
คือ 1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง
และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม 2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มี
คุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการ
เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึง การ
วัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา
ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึง
หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมรรถสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุข
ร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย และสนับสนุนแนว
ทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระ
ประแดง จ.สมุทรปราการ ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึง การพัฒนา
ประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเอง
หรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุข
ในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม
นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย
กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้น ต้องมีความรู้ความสามารถ
มีคุณสมบัติตรงตามท้องที่การนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามท้องที่การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการ
พัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มี

ประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์การ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาดตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ
อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1) ควรมีการสำรวจข้อมูลทางด้านโครงสร้างในพื้นที่เพื่อจัดทำโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2) ควรมีการจัดสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมทุกด้าน
- 1.3) ควรมีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม
- 1.4) ควรเพิ่มบุคลากรเพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าการจัดทำโครงการ
- 1.5) ควรมีการบูรณาการทางด้านบุคลากรและขั้นตอนการดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- 2.1) ควรมีการจัดทำโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่
- 2.2) ควรมีการส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มเพื่อจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- 2.3) ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตในตำบลอย่างทั่วถึง
- 2.4) ควรมีกิจกรรมที่เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง
- 2.5) ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

- 3.1) ควรมีการจัดตั้งด้านชุมชนโดยมีผู้นำชุมชนเข้าร่วมกิจกรรม
- 3.2) ควรมีการจัดตั้งฝ่ายรักษาความสงบประจำตำบล และหน่วยงานประกันภัย
- 3.3) ควรมีการประสานงานกับทุกฝ่ายในการทำงานร่วมกัน
- 3.4) ควรมีกิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัยและให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- 3.5) ควรมีการจัดอบรมและจัดกิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัย

4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

- 4.1) ควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่
- 4.2) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในพื้นที่
- 4.3) ควรมีการจัดฝึกอาชีพต่าง ๆ
- 4.4) ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4.5) ควรมีการส่งเสริมอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 5.1) ควรมีการจัดทำโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.2) ควรมีการอนุรักษ์ธรรมชาติเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ป่าไม้
- 5.3) ควรมีการดำเนินการในพื้นที่อนุรักษ์อย่างสม่ำเสมอ
- 5.4) ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนอนุรักษ์ต้นไม้
- 5.5) ควรมีการรณรงค์ให้ทำการเกษตรในพื้นที่ว่างเปล่า

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- 6.1) ควรมีการส่งเสริมการจัดประเพณีต่าง ๆ
- 6.2) ควรมีการจัดอบรมความรู้ด้านวัฒนธรรม
- 6.3) ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดงานประเพณี
- 6.4) ควรมีการจัดกิจกรรมการแสดงความรักภักดี เทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
- 6.5) ควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการขยายระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะในที่ตั้งเพิ่มขึ้น ควรมีการจัดการการให้บริการนอกสถานที่ในด้านสุขภาพและวิถีชีวิตเพิ่มมากขึ้น และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการค้าขายและการท่องเที่ยวให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการกำหนดนโยบายที่มีอยู่เดิมให้มีความครอบคลุมในรายละเอียดปลีกย่อยเพิ่มขึ้น เช่น การจัดการจราจร การจัดการพื้นที่สาธารณะ การกำหนดบทบาทของชุมชนในการมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันที่มีการกำหนดไว้อย่างไม่หลากหลายเท่าที่ควร ส่วนใหญ่เป็นการกำหนดแบบกว้าง ๆ หากมีการกำหนดนโยบายแบบเจาะจงลงรายละเอียดปลีกย่อยเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อไป อาทิ เช่น การกำหนดการใช้งานพื้นที่สำหรับการจราจร การสัญจร การจอดรถ การกำหนดเวลาการใช้พื้นที่จราจร การกำหนดระยะเวลาการให้บริการในที่ตั้ง การกำหนดนโยบายการให้บริการนอกสถานที่ การจัดตั้งองค์กรภาคประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคตว่า ควรมีการสำรวจความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการส่งเสริมการศึกษาปกติและการศึกษาพิเศษ ด้านการส่งเสริมกีฬา และด้านการให้บริการชุมชนนอกสถานที่ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์ และคณะ. (2560). องค์การปกครองท้องถิ่นไทยกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะ. *วารสารการพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่*, 8(1), หน้า 404-411.
- กลุ่มงานระบบบริหารและมาตรฐานการบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2562). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานระบบบริหารและมาตรฐานการบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- พนินท์ เครือไทย และชิษณุพงศ์ ช่างเรียน. (2554). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดพิษณุโลก*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ. (2564). *ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. เข้าถึงได้จาก <http://bangkasob.go.th/>.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.