

ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
ในพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

Effectiveness of Public Service Provision That Affects the Satisfaction of the People in
Napho Subdistrict Municipality, Napho District, Buriram Province

ปวริศา พรดีมา

สถาพร วิชัยรัมย์

ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Pawarisa Porndeema

Sathaporn Wichairam

Thanyarat Phutthipongchaicharn

Major of Public Administration, Buriram Rajabhat University

Email: 670426070012@bru.ac.th

รับบทความ: 18 พฤศจิกายน 2568; แก้ไขบทความ 16 ธันวาคม 2568; ตอรับบทความ: 19 ธันวาคม 2568

Received: November 18, 2025; Revised: December 16, 2025; Accepted: December 19, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบล นาโพธิ์ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ 4) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการจัดบริการสาธารณะสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนทั้งสิ้น 358 คน โดยใช้สูตรของทาร์ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะ ต่อความพึงพอใจของประชาชน ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย 1) ระดับประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) การจัดทำบริการสาธารณะ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ พบว่า ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย สามารถร่วมกันพยากรณ์ ได้ร้อยละ 67.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ ประกอบด้วย การพัฒนาถนนด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอทุกชุมชน และมีการดูแลซ่อมบำรุงให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง การจัดระเบียบชุมชนดูแลความปลอดภัยโดยติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครบทุกจุดเสี่ยง พัฒนาสวัสดิการสำหรับกลุ่มเปราะบางส่งเสริมศิลปะหัตถกรรมพื้นบ้าน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; เทศบาลตำบล; บริการสาธารณะ; ประสิทธิภาพ;

Abstract

This research aims to 1) study the level of effectiveness of public service provision in Na Pho Subdistrict Municipality, 2) study the level of satisfaction with public service provision in Na Pho Subdistrict Municipality, 3) study the effectiveness of public service provision and its impact on public satisfaction in Na Pho Subdistrict Municipality, and 4) study the problems, obstacles, and suggestions for public service provision in Na Pho Subdistrict Municipality. The sample group consisted of 358 citizens aged 18 years and older in Na Pho Subdistrict Municipality, Na Pho District, Buriram Province. Taro Yamane's formula was used to calculate the sample size. The research instrument was a Likert scale questionnaire. The statistical methods used to analyze the data included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis to analyze the effectiveness of public service provision and public satisfaction.

Results: 1) The overall level of effectiveness of public service provision in Na Pho Subdistrict Municipality, Na Pho District, Buriram Province, was found to be high. 2) The overall level of public satisfaction with public service provision in Na Pho Subdistrict Municipality was found to be high. 3) The effectiveness of public service provision... The study found that the following factors significantly impacted public satisfaction in Na Pho Subdistrict Municipality: arts, culture, traditions; quality of life enhancement; infrastructure; community/social organization; and maintaining peace and order. These factors collectively predicted 67.40% of the variance, with statistical significance at the 0.05 level. Furthermore, suggestions regarding public services provided by Na Pho Subdistrict Municipality included: developing sufficient road infrastructure for all communities and ensuring continuous maintenance; organizing communities and improving security by installing CCTV cameras at all high-risk locations; developing welfare for vulnerable groups; promoting local arts and crafts.

Keywords: Satisfaction; Subdistrict municipality; Public services; Effectiveness;

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนได้อย่างแท้จริง ต่อมาได้มีการตรา พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ ทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร โดยมีรัฐบาลทำหน้าที่สนับสนุนด้านงบประมาณ เงินอุดหนุน และรายได้จากการจัดเก็บภาษี เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง การถ่ายโอนภารกิจจาก

รัฐผู้ท้องถิ่นสามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้านสำคัญ ได้แก่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างถนน ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดการศึกษาท้องถิ่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข รวมถึงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ด้านการจัดระเบียบชุมชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การควบคุมอุบัติเหตุ และการดูแลสถานที่สาธารณะและ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การลงทุนทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และจารีตประเพณีในพื้นที่ นิตยา อุปชาคำ (2556)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลย่อมนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพในหลายมิติ ทั้งด้านความเสมอภาค ความเพียงพอ ความตรงต่อเวลา ความต่อเนื่อง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งล้วนมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารท้องถิ่น การบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลจึงต้องอาศัยภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรและประชาชนในพื้นที่ John D. Milet (1954)

เทศบาลตำบลนาโพธิ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ตั้งอยู่เลขที่ 53 หมู่ที่ 4 บ้านขมิ้น ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 18.5 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน มีประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 3,435 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขาย เทศบาลตำบลนาโพธิ์มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมในพื้นที่ เช่น การก่อสร้างและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมอาชีพ การบริการด้านสาธารณสุขและสังคมสงเคราะห์ รวมถึงการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาโพธิ์ (2566)

จากผลการประเมิน การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี พ.ศ. 2567 เทศบาลตำบลนาโพธิ์ได้รับคะแนนด้านการจัดบริการสาธารณะ 178 คะแนน จากคะแนนเต็ม 205 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.83 สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตามยังพบข้อจำกัดบางประการ เช่น ขาดแคลนบุคลากร งบประมาณไม่เพียงพอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในบางกระบวนการยังไม่ทั่วถึง เทศบาลตำบลนาโพธิ์ (2567)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์” เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะในแต่ละด้าน รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการจัดทำบริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะเป็แนวทางสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณสุข ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณสุขในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณสุข ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการจัดบริการสาธารณสุขสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณสุข

การจัดทำบริการสาธารณสุขเป็นภารกิจพื้นฐานของรัฐที่มีหน้าที่หลักในการจัดให้ประชาชนได้รับประโยชน์ร่วมกันอย่างทั่วถึงในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน การคมนาคม การศึกษา การสาธารณสุข การจัดการสิ่งแวดล้อม หรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดำเนินงานดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับท้องถิ่นที่ประชาชนมีความต้องการเฉพาะพื้นที่แตกต่างกันไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในฐานะหน่วยงานที่ได้รับอำนาจจากส่วนกลางให้เป็นผู้ดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขเพื่อประชาชนโดยตรง (นนทวัฒน์ บรมนันทน์, 2554)

นราธิป ศรีราม (2557) ได้เสนอว่า การบริการสาธารณสุขเป็นกระบวนการสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ โดยมีหลักการสำคัญคือการให้บริการอย่างเสมอภาค โปร่งใส ต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ในทำนองเดียวกัน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2559) ให้ความหมายว่า การจัดทำบริการสาธารณสุข คือ การดำเนินการของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนที่มีหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดให้มีบริการที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขประโยชน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและประโยชน์ร่วมกันในสังคม

จากแนวคิดของนักวิชาการเหล่านี้สามารถสรุปได้ว่า การจัดทำบริการสาธารณสุขเป็นภารกิจสำคัญที่รัฐต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในฐานะกลไกของการกระจายอำนาจ ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำหรือจัดให้มีบริการสาธารณสุขในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ อาจดำเนินการด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับภาคส่วนอื่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

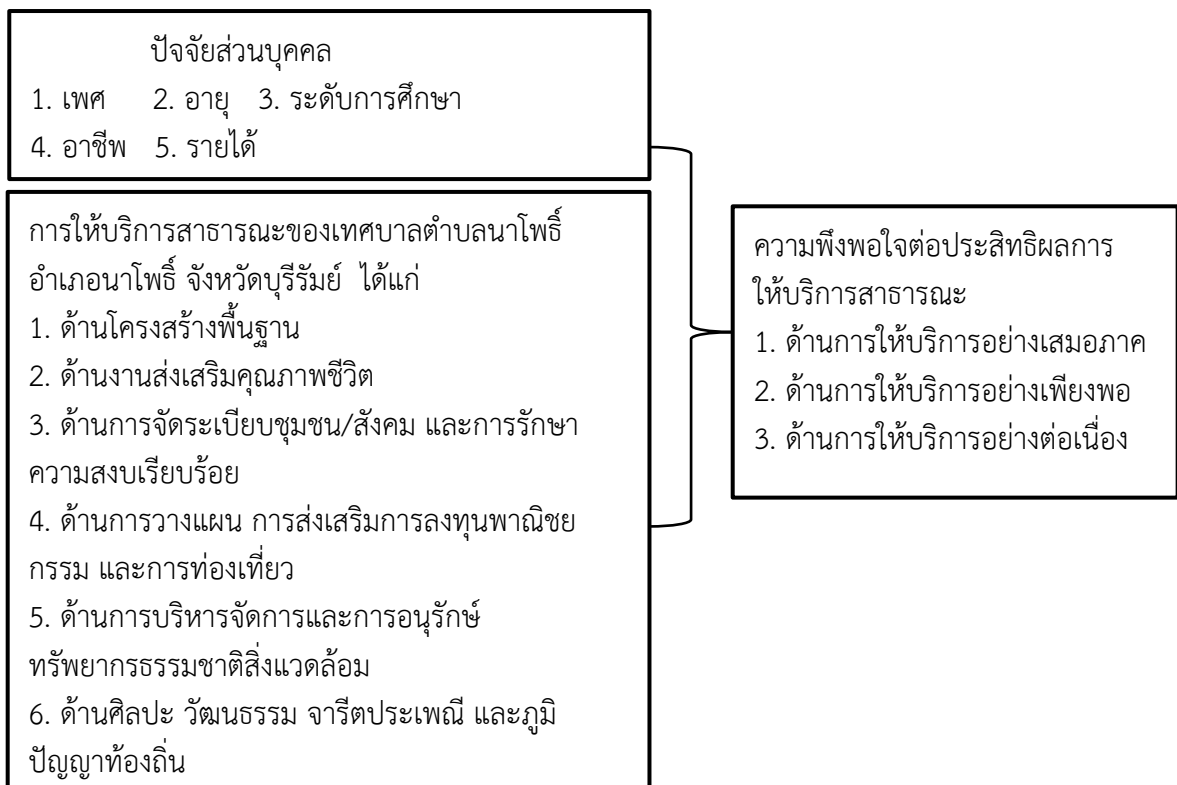
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองที่มีอำนาจในการบริหารจัดการกิจการของท้องถิ่นตามกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น มีอำนาจในการบริหารงบประมาณ การจัดบุคลากร และการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมภายในพื้นที่ของตน โดยรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่กำกับดูแลเฉพาะในส่วนที่จำเป็น เพื่อยกเว้นซึ่งความเป็นอิสระในการบริหารงานของท้องถิ่น (พัชรพรรณ นุชประยูร, 2559) นอกจากนี้ไกรวิทย์ พวงงาม (2560) ได้อธิบายว่า การ

ปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการบริหารในระดับพื้นที่ที่มีหน้าที่ในการจัดบริการและดูแลประชาชนในเขตพื้นที่นั้นโดยเฉพาะ ซึ่งแม้จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง แต่ก็มีอำนาจและความรับผิดชอบโดยตรงในการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น โดยนครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2561) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์การที่มีขอบเขตพื้นที่แน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ มีอำนาจการคลังและการบริหารจัดการของตนเอง อีกทั้งยังมีสภาท้องถิ่นซึ่งสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นประชาธิปไตย และในทัศนะของ ประเสริฐ บัวจันอัฐ (2562) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้หน่วยงานระดับพื้นที่ที่มีสิทธิในการปกครองตนเองภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน การจัดทำบริการสาธารณะ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการกระจายอำนาจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารพื้นที่ของตนเอง โดยเน้นการจัดทำบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อประชาชน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับฐานรากของประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมาเป็นตัวแปรต้นและได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1.ขอบเขตพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ การประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปี 2568 จำนวน 3,435 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 358 คน โดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973)

4. เครื่องมือในการวิจัย

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค Cronbach (1970) มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .910

4.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ratine Scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ratine Scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ และความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

6.2 สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 สถิติทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analys) ใช้การเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์	ระดับประสิทธิผล			
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.16	.499	มาก	4
2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.37	.478	มาก	2
3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	4.22	.746	มาก	3
4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	4.22	.746	มาก	3
5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	4.14	.490	มาก	5
6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.33	.453	มาก	1
โดยรวม	4.24	.456	มาก	-

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายข้อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D.= .456) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= .478) รองลงมา คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.33$, S.D.= .453) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= .490) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์		ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.40	.501	มาก	3
2	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.44	.429	มาก	2
3	การให้บริการด้านความต่อเนื่อง	4.49	.452	มาก	1
โดยรวม		4.45	.407	มาก	-

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจ ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= .407) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.49$, S.D.= .452) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$, S.D.= .429) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= .501) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์การจัดทำบริการสาธารณะ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จะวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ตารางที่ 3 แสดงผลวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการกำหนดต่อระดับความพึงพอใจการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม

ตัวแปรพยากรณ์	ระดับความพึงพอใจ			t	Sig.
	B	S.E.b	β		
ค่าคงที่ (Constant)	1.011	.129		7.866	.000
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน(X_1)	.149	.041	.182	3.581	.000
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต(X_2)	.241	.042	.284	5.766	.000
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย(X_3)	.021	.067	.012	0.1247	.063
ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว(X_4)	.043	.019	.078	2.181	.030
ด้านการบริการจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม(X_5)	-.024	.051	-.029	-.475	.635

ตัวแปรพยากรณ์	ระดับความพึงพอใจ			t	Sig.
	B	<i>S. E. b</i>	β		
ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น(X_6)	.389	.049	.434	7.884	.000

$R=.821$, $R^2=.674$, Adjusted $R^2=.670$, $S. E. b=.23401$, $F=145.691$, $Sig.= <.001^*$

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้ การจัดบริการสาธารณะ ทั้ง 6 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือมีการผันแปรกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เท่ากับ .674 ($R^2=.674$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 64.40

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

1. ผลการศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการศึกษา ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ พบว่า โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถสะท้อน ความคิดเห็นระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ว่ามีการจัดทำบริการสาธารณะครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ แต่ก็ยังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรชูลี จันทะรัง (2563) ที่พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ และด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการ

ให้บริการอย่างเพียงพอ 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังที่ จอห์น ดี มิลเลตต์ John D. Millett (2544) ให้นิยามว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Emple service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษา ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาโพธิ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พงศกร หันซ่อ (2566) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษา ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.23$) รองลงมาด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.18$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ($\bar{X}=4.07$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ($\bar{X}=4.01$) สามารถสะท้อนความคิดเห็นปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพิจิตร

3. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ .821 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์(R^2) เท่ากับ .674 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.est) เท่ากับ .23401 ตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ด้าน แต่สามารถทำนายตัวแปรอิสระได้ทั้งหมด 4 ด้าน โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 67.40 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมไม่สามารถรวมกันพยากรณ์ได้ ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สมมติฐานการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน บางส่วน กล่าวคือ แม้ประสิทธิภาพการจัดทำบริการสาธารณะโดยรวมจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่ใช่ทุกด้านของการจัดทำบริการสาธารณะจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของภารกิจในบางด้าน

เป็นการดำเนินงานเชิงนโยบายหรือเชิงกำกับดูแล ซึ่งประชาชนอาจไม่ได้รับรู้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการโดยตรง หรือไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้บริการในชีวิตประจำวันอย่างใกล้ชิด จึงไม่สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

จึงสรุปได้ว่าประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี 4 ด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างครอบคลุม และมีการให้บริการอย่างเสมอภาคเพียงพอ และต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ได้ดังนี้คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพิจารณา การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 พัฒนากลไกติดตามและประเมินผลบริการสาธารณะอย่างเป็นระบบ โดยเปิดช่องทางให้ประชาชนสะท้อนความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงรูปแบบและคุณภาพของบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

1.2 เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผ่านการจัดเวทีประชาคมหรือช่องทางสื่อสารสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็น แนวทางการพัฒนา และร่วมกำหนดทิศทางของบริการสาธารณะได้อย่างสม่ำเสมอ

1.3 ยกระดับสมรรถนะบุคลากรภาครัฐในระดับท้องถิ่น โดยจัดอบรมทักษะการบริการการสื่อสาร และการบริหารงานอย่างมืออาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น

1.4 กำหนดระบบประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ควรจัดทำแบบสำรวจปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อนำผลลัพธ์มาวิเคราะห์และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานควรกำหนดแผนพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เช่น ถนน ระบบน้ำประปา และไฟฟ้า เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพก่อนเวลา พร้อมจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่ที่ใช้งานสูงสุด เพื่อให้การใช้งบประมาณเกิดความคุ้มค่าและตรงความต้องการของประชาชนมากที่สุด

2.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตควรพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้มีรายได้น้อย รวมถึงสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจผ่านการพัฒนาทักษะอาชีพ สนับสนุนธุรกิจชุมชน และส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อเพิ่มรายได้และยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและความสงบเรียบร้อยควรพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ และนำเทคโนโลยี เช่น กล้องวงจรปิด หรือระบบแจ้งเหตุออนไลน์ มาใช้เสริมประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังและรักษาความปลอดภัยในชุมชน

2.4 ด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวควรวางแผนยุทธศาสตร์การลงทุนที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่ สนับสนุนผลิตภัณฑ์และธุรกิจท้องถิ่นให้แข่งขันได้ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในระดับชุมชน

2.5 ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมอาสาสมัครและรณรงค์ลดการใช้ทรัพยากร พร้อมปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง

2.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นควรส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมและโครงการที่เชื่อมโยงภูมิปัญญาท้องถิ่นกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เช่น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์พื้นบ้านให้เข้ากับตลาดยุคใหม่ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนและสืบสานอัตลักษณ์ท้องถิ่น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

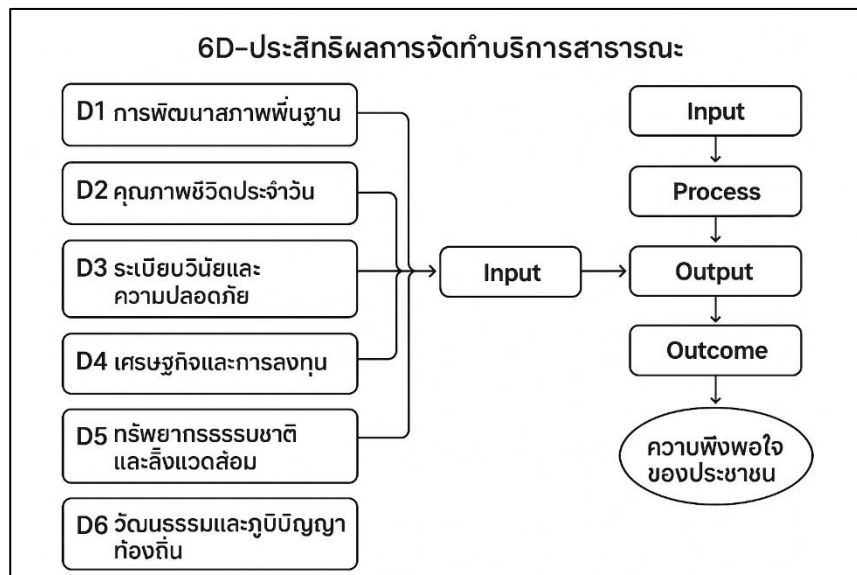
3.1 ควรประยุกต์ใช้ ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อให้เข้าใจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างรอบด้าน

3.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควบคู่กับผู้รับบริการ เพื่อเปรียบเทียบมุมมองและระบุจุดที่ควรพัฒนาอย่างชัดเจน

3.3 ควรดำเนินการวิจัยเชิง ระยะเวลา (Longitudinal Study) เพื่อประเมินแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและประสิทธิผลของบริการสาธารณะในช่วงเวลาต่าง ๆ

องค์ความรู้ใหม่

โมเดล “6D-Public Service Effectiveness Model”



แผนภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

จากแผนภาพที่ 2 เรียกว่า โมเดล “6D-Public Service Effectiveness Model” อธิบายกระบวนการดังนี้

กระบวนการดำเนินการ (Process)

1. วิเคราะห์บริบทชุมชน (Context Analysis) สํารวจความต้องการของประชาชนและทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่
2. วางแผนและออกแบบบริการ (Service Design) กำหนดแนวทางการจัดบริการให้เหมาะสมกับบริบทและศักยภาพของท้องถิ่น
3. ดำเนินการให้บริการ (Service Implementation) เทศบาลจัดให้มีบริการโดยตรงหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น/ภาคเอกชน
4. ติดตามและประเมินผล (Monitoring & Evaluation) ตรวจสอบประสิทธิผลของบริการในทุกด้าน พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน
5. พัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) นำข้อมูลจากการประเมินมาปรับปรุงแผนและกระบวนการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพ

คุณค่าและประโยชน์ขององค์ความรู้นี้

สร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ประเมินประสิทธิผลของการบริการสาธารณะเชิงองค์รวมเป็นแนวทางพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่น ที่เน้นความมีส่วนร่วมและความยั่งยืนส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมสามารถนำไปใช้เป็น โมเดลต้นแบบ (Best Practice) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้

เอกสารอ้างอิง

- กรชุติ จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 7). วิทยุชน.
- ขวัญฤทัย สีนธรส. (2565). แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี. *Journal of Humanities and Social Sciences Review*, 24(2), 123–133.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2559). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ในอนาคต. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายการศึกษาและวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2561). ระบอบประชาธิปไตยตัวแทนแบบกึ่งประธานาธิบดีตามรัฐธรรมนูญฝรั่งเศส สาธารณรัฐที่ห้า. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- นนทวัฒน์ บรมนันท์. (2554). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2). วิทยุชน.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น* (หน่วยที่ 1–7). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตยา อุปคำ. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์จาน อำเภอโพธิ์สวรรค์ จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- ประเสริฐ บัวจันอัฐ. (2566). รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(1), 92–105.
- พงศกร หันช่อ. (2566). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง อำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดพังงา (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พัชรวรรณ นุชประยูร. (2559). หลักกฎหมายว่าด้วยการบริการสาธารณะ. ใน *หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์).
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.