

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาล ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ณรงค์ชัย อินปิน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาล ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ณรงค์ชัย อินปิน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

PUBLIC SERVICE ROLES TO THE EMERGING DISEASE (COVID -19) OF TAMBON SICHON MUNICIPALITY, SICHON DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

NARONGCHAI INPIN

A THEMATIC PAPER SUBMTTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
PROGRAM IN GOVERNMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2023

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช**
ชื่อนักศึกษา	:	**ณรงค์ชัย อินปิน**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครอง**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....
(พระครูปลัดสุวัฒฒนพรหมจริยคุณ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....
(พระครูอรุณสุตาลังการ, รองศาสตราจารย์ ดร.)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) .....
(ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)

กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....
(ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร)

กรรมการ .....
(พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.)

กรรมการ .....
(รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช**

ชื่อนักศึกษา : **ณรงค์ชัย อินปิน**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

สาขาวิชา : **การปกครอง**

ปีพุทธศักราช : **2566**

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก : **ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา**

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : **ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับบทบาทการให้บริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 201 คน กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน

ผลการวิจัย พบว่า:

1. บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.18) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.24) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.21) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะบทบาทการให้บริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช 1. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่คอยรับเรื่องและจัดการปัญหาของผู้ใช้บริการ 2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ

คำสำคัญ : การให้บริการประชาชน โรคอุบัติใหม่

ABSTRACT

Thematic Topic	:	**Public Service Roles to the Emerging Disease (COVID-19) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District , Nakhon Si Thammarat Province**
Student's Name	:	**Narongchai Inpin**
Degree Sought	:	**Master of Political Science**
Program	:	**Government**
Anno Domini	:	**2023**
Advisor	:	**Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha**
Co-Advisor	:	**Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon**

The objectives of this thematic are as follows; 1) to study various aspects of public services against emerging diseases (COVID-19) of Sichon subdistrict municipality, Sichon district, Nakhon Si Thammarat province. 2) to analyze obstacles and suggestions the role of public services against emerging diseases (COVID-19) of Sichon subdistrict municipality, Sichon district, Nakhon Si Thammarat province. The samples consisted of 201 persons and 5 key informants, this is a mixed method research.

The results of the research were as follows:

1. The role of public service towards emerging diseases (COVID-19) of Sichon subdistrict municipality, Sichon district, Nakhon Si Thammarat province as a whole, the overall average interpretation value ($\bar{X}$ = 4.18) is very high. On a side-by-side basis, sorted by average from highest to lowest. It was found that the side with the highest average was the confidence of service recipients ($\bar{X}$ = 4.24), followed by the response to service recipients ($\bar{X}$ = 4.21) and the side with the lowest average was the trust side in the service ($\bar{X}$ = 4.11) respectively.

2. Recommendation on the role of public services towards emerging diseases (COVID-19) of Sichon subdistrict municipality, Sichon district, Nakhon Si Thammarat province as followings; 1) increasing contact channels for agencies that handle and manage users' problems. 2) Service quality and customer satisfaction should be studied regularly and the results should be used to develop and improve quality.

Keywords: Public Service, Emerging Diseases

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช ขอกราบขอบพระคุณ พระครูสิริธรรมาภิรัต , ผศ.ดร. ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร รองศาสตราจารย์.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว และอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้สละเวลาในการชี้แนะแนวทางตลอดจนการตรวจแก้ไขจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพรอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และกรุณาให้ความรู้และคำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราชทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนนักศึกษา สาขาวิชาการปกครองทุกท่าน ที่กรุณาให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดนี้แด่บิดา มารดา และครู - อาจารย์ อันเป็นที่เคารพสูงสุด รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วยผู้วิจัย

ณรงค์ชัย อินปิน

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อไทย ..... **จ**

บทคัดย่ออังกฤษ ..... **ฉ**

กิตติกรรมประกาศ ..... **ช**

สารบัญ ..... **ซ**

สารบัญตาราง ..... **ญ**

สารบัญภาพ ..... **ฎ**

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 2

1.3 ขอบเขตการวิจัย 2

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 3

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 5

2.2 แนวคิดและทิศทางการแก้ปัญหาโควิด-19 13

2.3 บริบทพื้นที่เทศบาลตำบลสิชล 18

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 28

2.5 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย 36

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 37

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 37

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 38

3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 39

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 40

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล 41

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 45

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 46

4.2 ผลการวิเคราะห์บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 47

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 53

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ..... 54

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 59

5.1 สรุปผลการวิจัย..... 59

5.2 อภิปรายผลการวิจัย..... 65

5.3 ข้อเสนอแนะ..... 69

บรรณานุกรม..... 70

ภาคผนวก..... 75

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือวิจัย..... 76

ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 78

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ..... 80

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 84

ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 87

ภาคผนวก ฉ หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์..... 93

ภาคผนวก ช แบบสอบถาม..... 95

ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์..... 102

ภาคผนวก ฌ ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง..... 106

ภาคผนวก ญ ผลการหาค่าความเชื่อมันของเครื่องมือ (Reliability..... 116

ภาคผนวก ฎ รูปภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 120

ประวัติผู้วิจัย..... 124

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวันครศรีธรรมราช.....	48
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	49
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด 19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ.....	50
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	51
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด 19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	52
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด 19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.....	53

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19.....	15
2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข”ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554) บทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบกระบวนการทำงานต่อของผู้ใช้บริการท่ามกลางวิกฤตโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและนำข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน, 2553)

ไวรัสโคโรน่าหรือที่เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปในชื่อ โควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่ถูกพบครั้งแรกในปี 2562 แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด แต่เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้ ทั้งหมด 6 สายพันธุ์ และสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกขณะนี้เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น "ไวรัส โคโรนาสายพันธุ์ใหม่" และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า "โควิด-19" (COVID-19) นั่นเอง โดยไวรัสชนิดนี้มีพบการระบาดครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่นประเทศจีนในเดือนธันวาคมปี 2562 และขณะนี้โรคโควิด-19 มีการระบาดใหญ่แพร่กระจายไปยังพื้นที่ต่าง ๆทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทำให้มีผู้เสียชีวิตจำนวนมากเนื่องจากไวรัสโควิด-19 เป็นเชื้อไวรัสที่แพร่ระบาดได้อย่างรวดเร็วโดยที่สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางละอองน้ำมูก น้ำลายจากจมูกหรือปากซึ่งออกมาเมื่อผู้ป่วยโรคโควิด-19 โดยการ ไอ จามหรือพูด ละอองเหล่านี้จากการกระจายอยู่ในอากาศตามส่วนต่างๆของร่างกายและตามวัสดุทั่วไป เมื่อมีผู้มาสัมผัสกับละอองหรือดูดเอาละอองดังกล่าวเข้าไปก็จะส่งผล

ให้ผู้นั้นได้รับเชื่อไวรัสโควิด 19 และเนื่องจากความเสี่ยงจากการติดเชื้อดังกล่าวจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องรักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1 เมตร (Social Distancing) (ระบาดของโควิด-19. 2560, ออนไลน์).

จากปรากฏการณ์การแพร่ระบาดข้างต้น องค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นมีหน้าที่ดูแลและแก้ปัญหาโดยตรง รัฐบาลส่งต่ออำนาจการดูแล ไปยังหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นมีบริบทการทำงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน และสามารถเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานร่วมกันกับองค์กรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องในการแก้ปัญหา ได้แก่ โรงพยาบาล และหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่จากผลกระทบจากการเกิดโรคอุบัติใหม่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ในช่วงภาวะวิกฤต องค์การการปกครองท้องถิ่นจัดเป็นองค์กรที่สำคัญในการแก้ปัญหาของโรคระบาดโควิด 19 ผู้ที่จะนำพาประชาชนผ่านภาวะวิกฤติและผู้พาประชาชนพ้นภัยและการแก้ปัญหาดังกล่าว ทั้งด้านการจัดการวิกฤตดังกล่าวองค์การปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็น มีการบริหารจัดการต่อโรคโควิด 19 หรือความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน เทศบาลสิชลเป็นหนึ่งในองค์กรการปกครองท้องถิ่นที่สามารถบรอหารจัดการกับการแพร่ระบาดโรคโควิด 19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังพบปัญหาในการให้บริการประชาชนการบริหารจัดการโรคโควิด 19

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) และศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ บทบาทการให้บริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อนำเอาแนวคิดข้อเสนอแนะเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวให้ลดลง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาบทบาทการให้บริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ บทบาทการให้บริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชากร คือ ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 201 คน (ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2565)

เชิงปริมาณ 201 คนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเคร็ซซี่และมอร์แกน (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 113) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 คน เชิงคุณภาพสัมภาษณ์ 5 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) , ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19), ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19), ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19), ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ได้แก่ กำหนดเวลาการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2565 - 28 กุมภาพันธ์ 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบบทบาทการให้บริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.4.2 ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.4.3 ทำให้ทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.4.4 ผลจากการวิจัยสามารถไปใช้พัฒนาและส่งเสริมการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุข ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชที่ดีขึ้น

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

โรคอุบัติใหม่ หมายถึง โรคระบาดที่เกิดจากไวรัสโคโรนาที่กลายพันธุ์สามารถแพร่จากคนสู่คนได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วผ่านการหายใจการสัมผัส และการรับประทานลักษณะโรคจะไม่ทำให้ผู้ป่วยทรุดตัวลงรวดเร็วและไม่รุนแรงเหมือน HIV และเป็นโรคที่อยู่ในวิสัยที่รักษาได้แต่อาจมีอวัยวะบางส่วนเสียหายที่ไม่อาจกลับคืนสู่สภาพปกติได้ เช่น ปอด

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2 แนวคิดข้อมูลโรคไวรัสโควิด 19

2.3 บริบทพื้นที่เทศบาลตำบลสิชล

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2557) กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบอบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยิ่งให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่ากันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของเรา หลายที่ผ่านมาจนปัจจุบันจะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตามแตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทยที่ดูจะได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ ถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 428 อ้างถึงใน กศศิทร์ พรหมมาสา, 2544, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำหรือสมรรถนะที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

กรอนรอส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน กศิทร์ พรหมมาสา, 2544, หน้า 37) กล่าวว่าการบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตวัตนหรือไม่มีก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

เว็บเบอร์ (Weber, 1996 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรัตนา, 2543, หน้า 21) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ การให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอในใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรัตนา, 2543, หน้า 20) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วยประชาชนที่มารับบริการนอกจากข้าราชการจะมีหักการให้บริการข้างต้นแล้วควรจะรู้ว่าประชาชนต้องการอะไรเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ลักษณะของการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547 หน้า 13-14) หลักการให้บริการได้แก่

3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.3 หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่า เทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.4 หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.5 หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544 หน้า 14) อธิบายว่า ลักษณะของการบริการสามารถอธิบายได้ โดยใช้ ตัวอักษรย่อของคำว่า Service อธิบายลักษณะที่ดีของการบริการไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดย มิทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectคือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตม

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 หน้า 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวัน เวลา ใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดนั้น

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547 หน้า 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียวหากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่ เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาจะต้อง มีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัยแนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้าเพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอเพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคนแต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ **ประยูร กาจณดล** (2549, หน้า 119 - 121 อ้างถึงใน **สุวัฒน์ บุญเรือง**, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ

2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

วรเดช จันทรศร (2544 หน้า 205) กล่าวว่า บริการสาธารณะหรือเรียกอีกอย่างว่าการบริการประชาชนเป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาลการบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางด้านการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

เวเบอร์ (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบของการจัดทำบริการสาธารณะมีความแตกต่างหลากหลายดังนั้นการพิจารณาว่าองค์การใดเหมาะสมควรเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดนั้น จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ทั้งนี้ **จรัส สุวรรณมาลา** (2542) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญต่อการจัดทำบริการสาธารณะนั้นควรประกอบด้วยต่อไปนี้

3.1 หลักผลประโยชน์สาธารณะ (public interests) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐเป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศมีลักษณะเหมือนกัน และมีความสำคัญต่อเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือกรณีที่รัฐมอบให้องค์กรอื่นดำเนินการรัฐต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้องค์กรนั้นดำเนินการตามนโยบาย เพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น สำหรับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ ทั้งนี้ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้คนในทิ้งถิ่นอื่น ถือได้ว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยรวม หรือเป็นกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้อื่นในหลายพื้นที่ให้ถือว่าเป็นกิจกรรมของรัฐระดับที่สูงขึ้นไปกว่าชุมชนย่อย

3.2 หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (management efficiency) เป็นการพิจารณาเรื่องคุณภาพของบริการสาธารณะที่ดำเนินการ กล่าวคือการจัดบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุดทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูงเป็นกิจการขนาดใหญ่ หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงานแต่ภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่าง เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนักจึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงินบุคลากรและความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากี่สุดและการจัดบริการสาธารณะใดๆ ควรต้องประหยัดถ้าสามารถใช้เงินงบประมาณจำนวนน้อยที่สุดเพื่อทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้จำนวนมากที่สุดก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดี

3.3 หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (local accountability) เป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุดอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ ดังนั้น หากบริการใดๆ ที่ชุมชนระดับล่างสุดสามารถร่วมกันรับผิดชอบในกระบวนการจัดผลิต วางแผนการหารายได้มาใช้จ่ายในการให้บริการฯ รวมทั้งควบคุมตรวจสอบคุณภาพการผลิตบริการภายในชุมชนของ ตนเองได้อย่างสมบูรณ์ก็ควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด (ซึ่งอาจดำเนินการ โดยองค์กรปกครองส่วนทิ้งถิ่นชุมชนก็ได้) ในการจัดบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดบริการในเรื่องนั้นๆ เป็นของชุมชนดำเนินการโดยชุมชน และรับผิดชอบต่อชุมชนอย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามหากกิจกรรมใดที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรวมกันรับผิดชอบในกระบวนการผลิตได้โดยลำพัง เช่นไม่สามารถรับผิดชอบในด้านรายได้มาใช้ดำเนินกิจกรรมได้ไม่สามารถวางแผนงานได้อย่างสมบูรณ์หรือเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของประชาชนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวมก็ควรกำหนดให้เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กรในระดับสูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

3.4 หลักความสามารถของท้องถิ่น (local capability) มีพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวลเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอซึ่งหน่วยการปกครองในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใดๆ ก็ต่อเมื่อหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างไม่มีความพร้อมหรือไม่มีศักยภาพพอที่จะดำเนินการได้และอาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรือก่อให้เกิดผลผลเสียหายต่อประเทศชาติและสังคมโดยรวม

3.5 หลักการกำหนดระดับหน่วยบริการมีความรับผิดชอบสูงสุด (optimal accountability) ซึ่งหน่วยบริการหมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการต่อไปนี้ ประการที่หนึ่งเป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด (มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมาก

ที่สุด) ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ และ ประการที่สองเป็นหน่วยจัดบริการมีพื้นที่ในการให้บริการครอบคลุมประชากรหรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิตและควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินของหน่วยจัดบริการนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

3.6 หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (optimal efficiency of scale) ซึ่งขนาดหมายถึง ขนาดของชุมชน (จำแนกประชากรในชุมชน) ในระดับใดๆ ก็ตามที่เอื้ออำนวยให้สามารถบริการประเภทนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการต่ำที่สุด ลักษณะพิเศษของการบริการสาธารณะที่เรียกกันตามภาษาเศรษฐศาสตร์ว่า “public goods” มักจะมีลักษณะโครงสร้างต้นทุนและการให้บริการที่เป็นแบบเฉพาะตัว กล่าวคือ บริการสาธารณะส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการประเภทสาธารณูปการพื้นฐาน มักจะมีต้นทุนคงที่ในสัดส่วนที่สูงและมีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่างๆ (ในบางกรณีอาจไม่มีต้นทุนแปรผันเลยและมีหลายกรณีที่มีต้นทุนแบบพิเศษ เช่น เพิ่มขึ้นของช่วงบันได เป็นต้น ทำให้การจัดบริการสาธารณะบางประเภทจึงต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมากๆ หรือชุมชนขนาดใหญ่พอสมควรจึงจะประหยัดค่าใช้จ่าย (ต้นทุนต่อหน่วยต่ำ) ถ้าเป็นชุมชนเล็กๆ ก็อาจจะต้องจัดการผลิตบริการร่วมกันเพื่อทำให้เกิดการประหยัดและสามารถใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านั้นได้เต็มที่ ซึ่งในกรณีเช่นนี้ควรให้มีหน่วยงานในระดับชาติทำการผลิตและให้บริการแก่ทุกชุมชน แต่ก็สามารถจัดการผลิตในชุมชนขนาดเล็กได้โดยมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำเช่น สถานรับเลี้ยงเด็กหรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนอนุบาลประปาชุมชน เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ควรให้องค์กรชุมชนหรือหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นระดับล่างสุดมีหน้าที่จัดการผลิตบริการในลักษณะนี้

3.7 หลักการจำแนกหน่วยการกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (separation of policy operation units) เป็นการนำหลักเกณฑ์การกำหนดระดับหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (optimal accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (optimal efficiency of scale) มาพิจารณาร่วมกันและวิเคราะห์บริการสาธารณะ แต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่างๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการให้มีต้นทุนตที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการนั้นได้ส่วนใหญ่จะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไปโดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดอาจเป็นประชากรของหลายตำบลหรือหลายอำเภอประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่เหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้งสองอาจเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือคนละหน่วยงาน ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ของทั้งสอง

หน่วยจะเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหรือบุคคลในรูปแบบการกระทำสัญญาเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างตัวแทน (the agent) ที่กระทำการต่างๆ ในนามของผู้ว่าจ้าง (the principle) ตามทฤษฎีตัวการ-ตัวแทน (principal agent Theory) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระบบสัญญา (contractual relationships) ตัวแทนสามารถทำงานต่างๆ แทนในนามของตัวการได้โดยการตกลงว่าตัวการจะให้รางวัลแก่ตัวแทนอย่างไรและใช้สัญญาเป็นเครื่องมือควบคุมและวัดผลงานซึ่งทำสัญญาจ้างผู้บริหารเข้ามาทำงานแทน

3.8 หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดและความซับซ้อนโดยการจำแนกหน้าที่การจัดบริการสาธารณะสามารถจำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะได้เป็น 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ อันหมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุนและบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้น ผู้มีอำนาจตัดสินใจดำเนินกิจกรรมดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถพร้อมและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบริการสาธารณะที่ไม่มีความซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานที่ใกล้ชิดหรือรู้สภาพท้องถิ่นนั้นเป็นอย่างดีมาเป็นผู้ดำเนินการจะช่วยให้บริการที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากกว่าการให้ส่วนกลางเป็นผู้วางนโยบาย

3.9 หลักการจัดกลุ่มภารกิจของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ การจะพิจารณาให้องค์กรในส่วนใดดำเนินการบริการสาธารณะประเภทหนึ่งๆ พิจารณาจากลักษณะของภารกิจที่สามารถจำแนกออกได้เป็น 6 กลุ่ม คือ

1) งานที่ต้องดำเนินการโดยส่วนราชการ เป็นงานที่ต้องใช้อำนาจของรัฐเป็นงานที่จะต้องมีการบังคับหรือเป็นงานที่ต้องอำนวยความยุติธรรมเป็นงานที่ต้องดำเนินการในรูปของส่วนราชการ

2) งานในเชิงพาณิชย์หรือเชิงอุตสาหกรรม เป็นงานที่หารายได้เข้ารัฐเป็นงานที่หากำไรเป็นงานที่อาจมีโบนัสมาแบ่งกันได้ก็ให้ดำเนินการในรูปรัฐวิสาหกิจ

3) บริการสาธารณะที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการแต่ไม่สามารถหากำไรเข้ารัฐในเชิงพาณิชย์หรือเชิงอุตสาหกรรม แต่มีความจำเป็นต้องมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการสูงกว่างานราชการทั่วไปให้ดำเนินการในรูปองค์การมหาชน

4) งานที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับไปทำแต่ต้องได้รับการสนับสนุนดูแลจากรัฐบาล

5) งานที่จำเป็นต้องทำแต่มีหน่วยงานอื่นสามารถทำงานแทนรัฐได้ก็ควรให้องค์กรเอกชนหรือองค์กรประชาชนรับไปดำเนินการ

6) งานที่รัฐไม่ควรดำเนินการต่อไปเพราะว่าเอกชนดำเนินการเองได้ควรจะมอบหมายหรือถ่ายโอนให้เอกชนรับไปดำเนินการ

2.2 แนวคิดข้อมูลไวรัสโควิด-19

2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับโรคระบาดโควิด-19

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรคระบาดโควิด-19 (COVID19)

ย่อมาจากคำว่า (Coronavirus disease 2019) เป็นโรคติดเชื้อทางเดินหายใจที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรน่า ซึ่งมีชื่อทางการว่า SARSCOV2 โรคระบาดโควิด19 หรือโรคโคโรน่าไวรัส 2019 (COVID19) เป็นโรคกำเนิดใหม่ที่เรายังมีความเข้าใจน้อยมากการระบาดอย่างรวดเร็วกระจายไปทั่วโลก (pandemic) ใช้เวลาเพียงสามเดือนโดยจุดเริ่มต้นการระบาดเริ่มเมื่อปลายเดือนธันวาคม ค.ศ.2019 เกิดที่ตลาดอาหารทะเลหังหนานเมืองอู้ฮั่นมณฑลหูเป่ยประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนสร้างผลกระทบต่อทุกประเทศทั่วโลกในทุกๆ ด้านนับเป็นภัยพิบัติร้ายแรงของมนุษยชาติ สามารถจัดจำแนกได้ 4 ชนิด ได้แก่ ชนิดอัลฟา (a) เบต้า (B) แกรมม่า (y) และเดลต้า (8) ก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจในมนุษย์ทั้งสิ้น เมื่อสองทศวรรษที่ผ่านมาพบ SARSCOV ทำให้เกิดโรค SARS (severeacuterespiratorysyndrome)

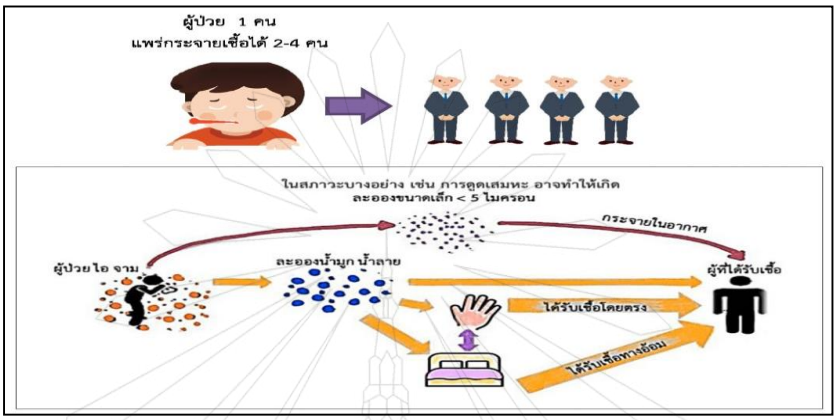
ระบาดในมณฑลกวางตุ้งสาธารณรัฐประชาชนจีนและเขตปกครองพิเศษฮ่องกง ระหว่างปี ค.ศ. 2002-2003 และปลายปี ค.ศ.2019 ได้เกิดเชื้อโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่และทำให้เกิดโรคทางเดินหายใจชนิดรุนแรงที่ทำให้เสียชีวิตได้อาการ คล้ายคลึง กับโรคกับเชื้อ SARS-CoV เป็นอย่างมากจน ได้ชื่อว่า SARS-COV-2 เป็นโคโรน่าไวรัสชนิดเบต้าโดยองค์การอนามัยโรคให้ชื่อโรคใหม่นี้ว่า COVID19 อาการของโรคนี้มีหลายอาการมาก ได้แก่ ไม่มีไข้ มีไข้ต่ำๆ มีไข้สูง ไอแห้ง เจ็บคอ ปวดศีรษะ มึนงง หายใจลำบาก ท้องเสีย คลื่นไส้อาเจียน ปวดเมื่อย กล้ามเนื้ออ่อนเพลียจมูกไม่ได้กลิ่น ปอดบวม และอวัยวะล้มเหลวหลายระบบได้แก่ ปอด หัวใจ และสมองส่งผลให้ผู้ป่วยเสียชีวิตอย่างรวดเร็ว โรคนี้แตกต่างจากโรค SARS เพราะระบาดได้รวดเร็วกว่าโรค ARS มากเนื่องจากมีระยะเวลา การพักตัวนานกว่าและมีผู้ป่วยร้อยละ 80 มีอาการน้อยมากคล้ายเป็นไข้หวัดธรรมดาจึงกลายเป็น พาหะแพร่เชื้ออย่างดีเมื่อเปรียบเทียบระหว่างโรค COVID-19 แล้วโรคโควิด COVID19 ดูเหมือนมีความรุนแรงน้อยที่สุดเพราะผู้ป่วยประมาณร้อยละ 85 มีอาการน้อยจนถึงไม่มีอาการเลย ร้อยละ 10 มีอาการหนักและร้อยละ 5 มีอาการหนักจนเสียชีวิตสภาพร่างกายและอายุของผู้ป่วยที่ติดเชื้อนั้นมีผลให้ระบบภูมิคุ้มกันตอบสนองต่อไวรัสแตกต่างกันความรุนแรงของโรคนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงวัยเมื่อผู้ป่วยมีอายุมากขึ้นความรุนแรงของโรคจะมากขึ้นตามลำดับในเด็กและวัยรุ่นส่วนใหญ่แทบไม่มีอาการเลยผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพดีเมื่อติดเชื้อ 2-3 สัปดาห์อาจจะมีแค่อาการไอเกิดจากความพยายามของร่างกายที่จะสกัดกั้นไม่ให้ไวรัสลงสู่ปอดเมื่อระบบภูมิคุ้มกันจัดการกับไวรัสได้อาการไอก็จะหายไปและหายจากโรคได้เองซึ่งจะแตกต่างจากผู้ป่วยที่มีอายุมากหรือมีโรคประจำตัวเช่นโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคเบาหวาน และโรคอื่นๆ ไวรัสอาจจะลงสู่ปอดได้ที่ถุงลมในปอด

จะมีเซลล์ระบบภูมิคุ้มกันมากมาย เช่น เม็ดเลือดขาว lymphocytes และ macrophages รวมถึงสารหลั่ง cytokines, chemokines และ factorsอื่นๆของระบบภูมิคุ้มกันที่มีบทบาทที่ดักจับและทำลายสิ่งแปลกปลอมที่เข้าไปกับอากาศ ที่เราหายใจการต่อต้านเชื้ออย่างรุนแรงของระบบภูมิคุ้มกันของผู้ป่วยจะทำให้เกิดภาวะเม็ดเลือดขาวต่ำ (lymphopenia) และปอดบวม (pneumonia มีจุดในปอด) เนื่องจากเซลล์ปอดแตกเสียหาย เมื่อเซลล์ปอดแตกมากเข้าก็จะเกิดภาวะน้ำท่วมปอดตามมานำไปสู่ภาวะการหายใจล้มเหลวและเสียชีวิตเพราะขาดออกซิเจนในที่สุดเชื้อ SARSCOV2 เมื่อเข้าสู่เซลล์ผู้ป่วยแล้วจะไม่ได้ทำให้เซลล์นั้นๆ แตกแต่เป็นระบบภูมิคุ้มกันของผู้ป่วยเองที่ทำลายเซลล์ปอดที่ติดเชื้อ (เกิดแก้วงาม, 2564, หน้า 46) ปัจจุบันทราบว่าโรคระบาดโควิด -19 มีต้นตอมาจากเชื้อไวรัสโคโรน่าในค้างคาวและเกิดการกลายพันธุ์ทำให้ได้เชื้อไวรัส SARS-Cov-2 เพียงแต่ไม่แน่ชัดว่าการกลายพันธุ์และการแพร่กระจายเกิดในสัตว์อื่น (intermediate host) ก่อนมาสู่คนหรือไม่มีการศึกษายีนของเชื้อชนิดนี้ในตัวตัวลิ่น (หรือตัวนิ่ม) พบว่ามีรหัสพันธุกรรมเหมือนกับ SARSCOV2 ถึงร้อยละ 99 และตัวลิ่นเป็นสัตว์มีแกนสันหลังและเป็นสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมด้วยดังนั้น ตัวลิ่นอาจจะเป็น Intermediate host ก่อนแพร่เชื้อสู่คนหรือว่าเกิดการกลายพันธุ์ในค้างคาวแล้วกระจายมาสู่คนเลย(ค้างคาวเป็นสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมส่วนนกเป็นสัตว์ปีกแต่ทั้งคู่มีเชื้อไวรัสโคโรนาอยู่ในตัวได้(อมรลีลา รัศมี,ม.ป.ป.) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด19 ศูนย์บริหาร สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า2019 หรือ ศบค.รายงานสถานณ์การ แพร่ระบาดของ โรคระบาดโควิด19 เมื่อวันที่18 กรกฎาคม2564 ภาพรวมของการระบาดยังต้องคอยเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดหลังพบผู้ติดเชื้อโรคระบาดโควิด19 รายใหม่อีก 11,397 รายแบ่งเป็นผู้ติดเชื้อรายใหม่ 11,079 รายและผู้ติดเชื้อในเรือนจำ 318 รายทำให้มียอดผู้ป่วยยืนยันสะสมแล้วจนถึงวันนี้ 403,386 รายอีกทั้งยังมียอดผู้เสียชีวิตอย่างต่อเนื่องโดยวันนี้มีผู้เสียชีวิตเพิ่มอีก 101 ราย ขณะที่ภาพรวมของการเสียชีวิตจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด19 มีผู้เสียชีวิตรวม 3,341 รายนอกจากนี้ยังมีรายงานถึงกลุ่มคนไข้อาการหนักที่มีอาการปอดอักเสบที่น่าวิตกอีกนับพัน รายจากทั่วประเทศกรุงเทพธุรกิจ (2564, หน้า 57)

2. การติดต่อ

โรคระบาดโควิด 19 สามารถแพร่จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งผ่านทางละอองเสมหะน้ำมูกน้ำลายจากจมูกหรือปาก ของผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยไอหรือจามละอองเหล่านี้จะตกลงสู่วัตถุหรือพื้นผิวรอบๆจากนั้นเรารับเชื้อเข้าสู่ร่างกายได้ด้วยการสัมผัสพื้นผิวหรือวัตถุเหล่านั้น แล้วมาสัมผัสใบหน้าขยี้ตา จมูก และสัมผัสปากเรายังสามารถรับเชื้อโดยตรงจากการหายใจเอาละอองของผู้ป่วยเข้าไปเมื่อผู้ป่วยไอจามหรือหายใจออกเพราะฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะรักษาระยะห่างจากผู้ป่วยอย่างน้อย 1เมตร หรือ 3ฟุต มีการพบไวรัสชนิดนี้ในอุจจาระได้ในบางกรณีแต่การแพร่ระบาดผ่านทาง

อุจจาระยังไม่ใช่สาเหตุหลักของการแพร่เชื้อไวรัสไม่เข้าทางผิวหนังหรือแผลที่ผิวหนังระยะฟักตัวของโรคจะใช้ระยะเวลาตั้งแต่วันที่มีการติดเชื้อจนถึงวันที่เริ่มมีการแสดงอาการของโรค คาดว่าโรคติดต่อนี้มีระยะฟักตัวของโรคใช้เวลาประมาณ 114 วันโดยเฉลี่ย 56 วันส่วนใหญ่ผู้ติดเชื้อจะแพร่โรคได้เมื่อมีอาการและอาการแสดงแล้ว กรมควบคุมโรค (2563, หน้า 30)



ภาพที่ 2.1 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

หมายเหตุ https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/ind_knowledge.php

3. อาการและอาการแสดง

โดยทั่วไปผู้ป่วยจะมีอาการคล้ายไข้หวัดใหญ่ มีอาการไข้และไอเป็นพื้นฐานส่วนใหญ่เริ่มจากไอแห้ง ๆ ตามด้วยไข้และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้สำรวจและสรุปอาการที่บ่งได้ในผู้ป่วยโรคระบาดโควิด-19 (ALLWELL, 2564) เป็นเปอร์เซ็นต์ดังนี้

1. 88% มีไข้ สูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส
2. 68% ไอแห้ง ๆ
3. 38% ไม่มีเรี่ยวแรง
4. 33% ไอแบบมีเสมหะ
5. 18% หายใจลำบาก หายใจเหนื่อยหอบ
6. 14% เจ็บคอ
7. 14% ปวดหัว
8. 14% ปวดกล้ามเนื้อ
9. 11% หนาวสั่น

4. ความรุนแรงของโรค

เชื้อไวรัสโรคระบาดโควิด19 เป็นเชื้อไวรัสที่มีความรุนแรงสูง การทำงานจะเริ่มจากการที่เชื้อโรค เข้าไปในร่างกายแล้วเกาะในอวัยวะต่างๆได้แก่ปอดหัวใจ หลอดเลือด ลำไส้และหลอดเลือดที่ไปเลี้ยงไตหลังจากนั้นเชื้อไวรัสโรคระบาดโควิด- 19 จะแทรกซึมเข้าไปในเซลล์และเพิ่มจำนวนในเซลล์เมื่อเพิ่มจำนวนถึงระดับหนึ่งจะทำลายเซลล์แล้วแตกตัวออกมาเป็นไวรัสจำนวนมากเพื่อไปแทรกซึมในอวัยวะข้างเคียงอื่นๆซึ่งการทำลายเซลล์ที่เกิดขึ้นจะถูกกระทบเป็นลูกโซ่อย่างต่อเนื่องจนกระทั่งอวัยวะนั้นๆ ได้รับความเสียหายและไม่สามารถทำหน้าที่ได้อีกต่อไป ในกรณีของปอดเมื่อปอดถูกทำลายไปมากย่อมไม่สามารถแลกเปลี่ยนออกซิเจนได้ตามปกติ ระดับออกซิเจนในเลือดของคนไข้ก็จะต่ำลง เนื้อปอดไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ (PPTV Online, 2564)

1. ความรุนแรงของโรค (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563) ขึ้นอยู่กับ

1) ปริมาณไวรัสที่ได้รับเข้าทางเดินหายใจ

2) ปัจจัยทางผู้ติดเชื้อ เช่น สุขภาพโรคประจำตัวปฏิกิริยาอิมมูนการปฏิบัติตนเมื่อ

3) การดูแลรักษาเมื่อติดเชื้อและป่วยผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่มีอาการน้อย และส่วนน้อยมากไม่มีอาการป่วยเลยเด็กส่วนใหญ่มีอาการน้อยผู้สูงอายุและผู้มีโรคประจำตัวมักจะมีอาการหนักกว่าร้อยละ 80 มีอาการน้อยคล้ายไข้หวัดธรรมดาหรือไข้หวัดใหญ่ที่อาการน้อยหายได้เองหลังพักผ่อนและดูแลตามอาการ

1) ร้อยละ 14 มีอาการหนักจากปอดอักเสบ หายใจผิดปกติ

2) ร้อยละ 5 มีอาการวิกฤติ เช่น การหายใจล้มเหลวช็อคจากการป่วยรุนแรง

3) ร้อยละ 1-2 เสียชีวิต หลังจากมีอาการหนักมักเกิดกับผู้สูงอายุผู้มีโรคประจำตัวทางหัวใจและปอด เบาหวาน ภูมิต้านทานต่ำหรือโรคประจำตัวอื่นๆ

5. การรักษาโรค

ยาที่ใช้ในการรักษาปัจจุบันโรคระบาดโควิด19ยังไม่มียารักษาเฉพาะแต่มีการวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังของผู้ป่วย 744 ราย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ลดความรุนแรงคือ การได้รับยาฟาวิพิราเวียร์เร็วภายใน 4 วันตั้งแต่เริ่มมีอาการ แบ่งกลุ่มตามอาการได้เป็น 4 กรณี (กรุงเทพธุรกิจ, รวมวิธีรักษาโควิดตามอาการ, 2564)

5.1 ผู้ติดเชื้อโรคระบาดโควิด-19 ไม่มีอาการแนะนำให้นอนโรงพยาบาลหรือในสถานที่รัฐจัดให้อย่างน้อย14 วันนับจากวันที่ตรวจพบเชื้อหากมีอาการปรากฏขึ้นมาให้ตรวจวินิจฉัยและรักษาตามสาเหตุให้ดูแลรักษาตามดุลยพินิจของแพทย์ไม่ให้ยาต้านไวรัสเนื่องจากส่วนมากหายได้เองและอาจได้รับผลข้างเคียงจากยา

5.2 ผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรง ไม่มีปอดอักเสบ ไม่มีปัจจัยเสี่ยงต่อการเป็นโรครุนแรงดูแลรักษาตามอาการส่วนมากหายได้เองแนะนำให้นอนโรงพยาบาล หรือในสถานที่รัฐจัดให้อย่างน้อย 14 วัน นับจากวันที่เริ่มมีอาการ หรือจนกว่าอาการจะดีขึ้น ไม่มีไข้ หรือไม่มีอาการอื่นๆ อย่างน้อย 24-48 ชั่วโมง รับยาต้านไวรัส (ตามดุลยพินิจของแพทย์)

5.3 ผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรงแต่มีปัจจัยเสี่ยงต่อการเป็นโรครุนแรง หรือผู้ป่วยที่มีปอดบวมเล็กน้อย รวมถึงโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง โรคไตเรื้อรัง โรคหัวใจและหลอดเลือดเบาหวานที่ควบคุมไม่ได้ ตับแข็งภาวะภูมิคุ้มกันต่ำและเม็ดเลือดขาวชนิดลิมโฟไซต์น้อยกว่า 1,000 เซลล์/ลบ.ม ม.แนะนำให้นอนโรงพยาบาลอย่างน้อย 14 วันหรือจนกว่าอาการจะดีขึ้นรับยาต้านไวรัสระยะเวลา 5-10 วัน ขึ้นกับอาการตามความเหมาะสมหรือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

5.4 ผู้ป่วยยืนยันที่มีปอดบวม หรือมีภาวะออกซิเจนต่ำรับยาต้านไวรัสเป็นเวลา 5-10 วันขึ้นกับอาการอาจได้รับ (opinavir/ritonavir (ยาต้านไวรัส HIV) 5-10 วันร่วมด้วย (ตามดุลยพินิจของแพทย์) และรับคอร์ติโคสเตียรอยด์คนส่วนใหญ่ที่เป็นโรคระบาดโควิด-19 จะมีอาการหลักๆ ได้แก่ ไอและเป็นไข้ แต่ก็อาจจะรู้สึกปวดเมื่อยร่างกาย เหนื่อยล้า เจ็บคอ และก็ปวดหัว อาการเหล่านี้อาศัยการนอนพัก ทานน้ำเยอะๆและกินยาแก้ปวดเช่นพาราเซตามอล คนที่มีอาการเพียงเล็กน้อยน่าจะกลับมาหายดีได้อย่างเร็ววันไข้ควรจะลดภายในหนึ่งสัปดาห์ แต่ก็อาจจะยังไอต่อ องค์การอนามัยโลกวิเคราะห์ข้อมูลผู้ติดเชื้อจากจีนและได้ผลสรุปว่า โดยเฉลี่ยแล้วต้องใช้เวลาราว 2 สัปดาห์กว่าคนไข้ จะกลับมาหายดี องค์การอนามัยโลกประเมินว่า 1 ใน 20 ของผู้ติดเชื้อต้องเข้ารักษาในแผนกผู้ป่วยหนักอาจต้องใช้ยาสลบและเครื่องช่วยหายใจ คนไข้ห้องผู้ป่วยหนักไม่ว่าจะป่วยจากอะไรก็ตามต้องใช้เวลานานกว่าจะหายดีได้ต้องย้ายไปพักในห้องผู้ป่วยธรรมดาก่อนจะกลับบ้านได้ ผู้เชี่ยวชาญบอกว่าต้องใช้เวลาราว 12-18 เดือนกว่าคนไข้จะกลับไปใช้ชีวิตอย่างปกติได้การต้องนอนบนเตียงโรงพยาบาลนานๆ ทำให้คนไข้ สูญเสียกล้ามเนื้อคนไข้จะอ่อนแอต้องใช้เวลาสร้างกล้ามเนื้อบางคนถึงขั้นต้องทำกายภาพบำบัดเพื่อให้กลับมาเดินได้อีกครั้งนอกจากนี้สิ่งที่ร่างกายต้องเผชิญในห้องผู้ป่วยหนักอาจจะทำให้เกิดอาการเพ้อคลั่งและอาการทางจิตได้ด้วย (BCC NEWS, 2563)

สรุปได้ว่า โรคระบาดโควิด-19 เป็นโรคติดเชื้อทางเดินหายใจไวรัสไม่สามารถติดต่อทางผิวหนังหรือแผลที่ ผิวหนัง องค์การอนามัยโรคให้ชื่อโรคใหม่นี้ว่า COVID-19 อาการของโรคนี้มีหลายอาการมากได้แก่ไม่มีไข้ มีไข้ต่ำๆ หายใจลำบากท้องเสียคลื่นไส้อาเจียนปวดเมื่อยกล้ามเนื้ออ่อนเพลียจมูกไม่ได้กลิ่นปอดบวมและอวัยวะล้มเหลวหลายระบบได้แก่ปอดหัวใจและสมองส่งผลให้ผู้ป่วยเสียชีวิตอย่างรวดเร็วระยะฟักตัวของโรคจะใช้ระยะเวลาตั้งแต่วันที่มีการติดเชื้อจนถึงวันที่เริ่มมีการแสดงอาการของโรคคำดว่าระยะฟักตัวของโรคใช้เวลาประมาณ 114 วันโรคระบาดโควิด 19 ยังไม่มียารักษาเฉพาะการได้รับยาฟาวิพิราวีร์จะช่วยลดความรุนแรงได้

2.3 บริบทพื้นที่เทศบาลตำบลสิชล

2.3.1 ความเป็นมาของเทศบาลตำบลสิชล

เทศบาลตำบลสิชลเป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นขนาดกลางได้ยกฐานะขึ้นจากสุขาภิบาลสิชล เป็นเทศบาลตำบลสิชล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 มีพื้นที่รับผิดชอบ 3.5 กิโลเมตร ครอบคลุม 3 หมู่บ้าน ในตำบลสิชล คือ หมู่ที่ 1,3,5

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร	ชาย (คน)	หญิง (คน)
1	บ้านตลาดซ้อน	765	1,576	707	869
3	บ้านปากน้ำ	762	2,252	1,177	1,705
5	บ้านหลังอำเภอ	1,363	3,076	1,504	1,572
	รวม	2,890	6,904	3,388	4,146

2.3.2 ลักษณะทางกายภาพของเทศบาลตำบลสิชล

1. สภาพทั่วไป

ที่ตั้งและอาณาเขต เทศบาลตำบลสิชล ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดนครศรีธรรมราช ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 77 กิโลเมตร มีอำนาจดูแลบริหารจัดการในพื้นที่ 3.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,187.5 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ที่ฝั่งตะวันออกของปากคลองท่าควายตรงที่บรรจบกับฝั่งทิศใต้ของคลองท่าเรือ จากหลักเขตที่ 1 เลียบตามฝั่งใต้ของคลองท่าเรือรีไปทางทิศตะวันออกถึงปากคลองท่าเรือรีริมฝั่งใต้ ตรงที่บรรจบกับฝั่งทะเลซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงสายสิชล - ท่าศาลา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงฝั่งตะวันออกของคลองท่าควาย ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามฝั่งทะเล ไปทางทิศใต้ถึงเชิงเขาคอกวาง ตรงที่บรรจบกับฝั่งทะเล ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เลียบตามฝั่งตะวันออกของคลองท่าควายไปทางทิศเหนือจนบรรจบกับหลักเขตที่

สภาพภูมิอากาศทั่วไป

ลักษณะอากาศทั่วไป จังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำเป็นฤดูกาล 2 ชนิดคือ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมจากทิศตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านมหาสมุทรอินเดีย จึงพาเอาไอน้ำและความชุ่มชื้นมาสู่ประเทศไทยระหว่างกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ทำให้มีฝนตกชุกทั่วไปลมมรสุมอีกชนิดหนึ่งคือมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหรือ

ฤดูหนาว จะมีลมจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นลมเย็นและแห้งจากประเทศจีนพัดปกคลุมประเทศไทยระหว่างกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ทำให้จังหวัดนี้มีอากาศเย็นลงและมีฝนชุกต่อเนื่องอีกระยะหนึ่ง

ฤดูกาล จากการที่จังหวัดนครศรีธรรมราชตั้งอยู่ในภาคใต้และติดกับทะเล ลักษณะอากาศในแต่ละฤดูกาลจึงไม่แตกต่างกันมากนักอย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศโดยทั่วไปของประเทศไทยแล้วสามารถ แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาลดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นช่วงเปลี่ยนฤดูระยะนี้เป็นช่วงว่างของลมมรสุมหลังจากสิ้นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนืออุณหภูมิจะเริ่มสูงขึ้นอากาศจะเริ่มร้อนโดยเฉพาะในเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคมอย่างไรก็ตามจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ใกล้ทะเลจึงไม่ร้อนมากนักเพราะได้รับกระแสลมและไอน้ำทำให้อากาศคลายความร้อนลงไปมาก

ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคมซึ่งเป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดปกคลุมประเทศไทยและยังมีร่องความกดอากาศต่ำพาดผ่านภาคใต้เป็นระยะๆ ในเดือนตุลาคมต่อจากนั้นจนถึงเดือนพฤศจิกายนซึ่งเป็นระยะแรกที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทยทำให้จังหวัดนครศรีธรรมราชจะยังคงมีฝนชุกต่อเนื่องจนถึงเดือนมกราคมฝนจึงเริ่มลดลง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ซึ่งเป็นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุม ประเทศไทย ทำให้อุณหภูมิลดลงทั่วไปและมีอากาศหนาวเย็นเป็นครั้งคราวโดยอุณหภูมิจะลดลงต่ำสุดในเดือนธันวาคมและมกราคม แต่เนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ด้านชายฝั่งตะวันออกของภาคใต้อุณหภูมิจึงลดลงเพียงเล็กน้อย และตามชายฝั่งจะมีฝนตกทั่วไป **ศูนย์ภูมิอากาศ กองพัฒนาอุตุนิยมวิทยา** (มกราคม 2565 หน้า 230)

ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลสิชล อยู่ในบริเวณตอนบนของเทือกเขานครศรีธรรมราช หรือ เทือกเขาหลวง เป็นบริเวณที่ราบลุ่ม มีคลองท่าเรือรีและคลอง ท่าควายไหลมาบรรจบกันเป็นคลองสิชลไหลผ่าน ตัวเมือง จนถึงปากคลองสิชลและไหลลงสู่ทะเล อ่าวไทย

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม มี 2 ฤดูกาลคือ - ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – เดือน เมษายน - ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม – เดือน มกราคม

ลักษณะของดิน ดินในเขตเทศบาล เป็นดินในพื้นที่ราบลุ่ม เกิดจากตะกอนที่มาจากแม่น้ำลำคลอง ค่อยๆ สูงขึ้นดินจำพวกนี้ถ้าอยู่ในสภาพแช่น้ำจะไม่แดงความเป็นกรดศักยภาพของดิน

จะใช้ประโยชน์ในการทำนาได้เพียงบางส่วนแต่ให้ผลผลิตต่ำไม่คุ้มกับการลงทุนจึงเหมาะสมแก่การปลูกพืชยืนต้น เช่น มะพร้าว

ลักษณะของแหล่งน้ำ เทศบาลตำบลสิชลมีแหล่งน้ำที่สำคัญ จำนวน 2 สาย คือคลองท่าควายและคลองสิชล ซึ่งมีน้ำใช้ตลอดปีลักษณะของไม้และป่าไม้ เป็นป่าชุมชนและป่าไม้ชายเลน

2.3.3 การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง เทศบาลตำบลสิชลเป็นเทศบาลขนาดกลางมีพื้นที่รับผิดชอบ 3.5 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ของ 3 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 ในเขต 1 ตร.ม, หมู่ที่ 3 ในขอบเขต

เขตการเลือกตั้ง เทศบาลตำบลสิชล แบ่งเขตการเลือกตั้ง ออกเป็น 2 เขต

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย ชุมชนต้นพะยอม ชุมชนสิชลวิลเลจ ชุมชนถนนรถไฟ ชุมชนถนนสมเด็จ ชุมชนตลาดบน

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย ชุมชนวิริยะพานิช ชุมชนสะพานน้ำแดง ชุมชนบ้านในลุ่ม-ในไร่ ชุมชนบ้านบางฉาง และชุมชน บ้านชายเขา

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล (ธันวาคม พ.ศ. 2561 หน้า 269)

2.3.4 สภาพทางสังคม

1. การศึกษาเทศบาลตำบลสิชล

มีสถานศึกษาทั้งของทางราชการและเอกชนโดยแยกเป็นโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 2 แห่ง คือ โรงเรียนวัดประทุมทายาราม และ โรงเรียนบ้านบางฉาง โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล จำนวน 2 แห่ง คือโรงเรียนอนุบาลโชติกรและโรงเรียนคุณาธารวิทยา และสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสิชล

2. สาธารณสุข ในเขตเทศบาลตำบลสิชล

มีโรงพยาบาลสิชลที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสิชล เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 260 เตียง ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยเฉพาะโรคแบบองค์รวมตามมาตรฐานวิชาชีพโดยให้บริการทั้งเชิงรับและเชิงรุกครอบคลุมทุกสาขา

2.3.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง เทศบาลตำบลสิชล มีเส้นทางรถยนต์ติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง โดยมีรถเมล์สาย นครศรีธรรมราช-สุราษฎร์ธานี วิ่งผ่านตัวเมืองรับ-ส่งผู้โดยสารที่สถานีจอดรถโดยสารประจำทาง ในเขตเทศบาล ตำบลสิชล มีรถตู้นครศรีธรรมราช-สิชล รถสองแถวนครศรีธรรมราช-สิชล จากเขตเทศบาลตำบลสิชลไปยังตัวเมืองนครศรีธรรมราช นอกจากนั้นยังมีถนน

ที่ใช้สัญจรไปมาภายในเขตเทศบาลไปยังชุมชนต่างๆ รวมทั้งสิ้น 90 สาย แยกเป็นถนนลูกรัง จำนวน 5 สาย ถนนลาดยาง จำนวน 42 สาย ถนนคอนกรีต จำนวน 41 สาย และถนนอื่นๆ จำนวน 2 สาย

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เทศบาลตำบลสิชล มีหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งรับผิดชอบในการบริการ และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ รวม 5,212 ครัวเรือน ครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 41 ครัวเรือน ซึ่งเป็น ราษฎรในเขตพื้นที่บ้านในลุ่ม - ในไร่ ถนนในเขตเทศบาลตำบลสิชลที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 38 สาย **การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสิชล**

3. การประปามีหน่วยงานที่ให้บริการด้านการประปา คือการประปาส่วนภูมิภาค สาขาขนอม ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลสิชลด้วยมีจำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน 1,290 ครัวเรือน (เฉพาะในเขตเทศบาลตำบลสิชล) น้ำประปาที่ผลิตได้จำนวน 1,200 ลบ.ม./วัน น้ำประปาที่ต้องการใช้ จำนวน 1,446 ลบ.ม./วัน แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือแหล่งน้ำใต้ดิน มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ น้ำบาดาล ณ หน่วยบริการสิชล **การประปาส่วนภูมิภาคสาขาขนอม** (ธันวาคม พ.ศ. 2561)

4. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์ ในเขตเทศบาลมีไปรษณีย์ที่ให้บริการคือไปรษณีย์อำเภอสิชล

2.3.6 ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร ในเขตเทศบาลตำบลสิชล มีการทำเกษตรบ้างเล็กน้อย มีสวนปาล์ม จำนวน 62.50 ไร่ และมีสวนมะพร้าว จำนวน 234 ไร่

2. การประมง มีการประกอบอาชีพประมงบางส่วน

3. การปศุสัตว์ ไม่มีการปศุสัตว์ในเขตเทศบาล

4. การท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลตำบลสิชล มีพื้นที่ทรัพยากรป่าไม้ป่าชายเลนป่าพรุ และมีพื้นที่บางส่วนติดชายฝั่งทะเลซึ่งเป็นแหล่งที่ประชาชนทำอาชีพการประมงทำนากุ้งและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งในอำเภอสิชล คือหาดหินงาม ที่มีทิวทัศน์ที่สวยงามเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว เพื่อรวมใจน้อมรำลึกในการเสด็จมาทรงพักผ่อนของสมเด็จพระศรีนครินทร์ทราบรมราชชนนี ณ หาดหินงาม ซึ่งอยู่ในเขตปากน้ำสิชลเมื่อปี พ.ศ. 2505 และพระราชทานนามหาดนี้ว่า“หาดหินงาม”และมีสวนสมเด็จพระศรีนครินทรบรมราชชนนี ซึ่งตั้งอยู่ติดชายฝั่งทะเลเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่มีสภาพภูมิทัศน์ทางทะเลที่สวยงามมากเนื่องจากในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมาเทศบาลตำบลสิชลได้ดำเนินการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลารวมทั้งก่อสร้างถนนเชื่อมโยงไปถึงสถานที่ท่องเที่ยวด้วยทำให้การคมนาคมไปมาสะดวกสบายมีถนนเชื่อมต่อกับตัวเมืองมีรีสอร์ทบังกะโลที่พักชายฝั่งทะเลซึ่งเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวและเป็นที่สำหรับจัดประชุมต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน

5. อุตสาหกรรมมีโรงงานน้ำแข็ง จำนวน 1 โรง

6. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ ธนาคาร 5 แห่ง สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด 34 แห่ง ตลาดเอกชน 1 แห่ง ร้านค้าต่างๆ 250 แห่ง โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง หมู่บ้านจัดสรร 2 แห่ง

7. แรงงาน ในพื้นที่เทศบาลตำบลสิชล พบว่าประชากรอายุ 18-60 ปี อยู่ในวัยกำลังทำงานและยังพบว่า

2.3.7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

1. ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านและชุมชน (ธันวาคม พ.ศ. 2561)

1.1. ชุมชนวิริยะพานิช หมู่ที่ 5 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 666 คน ชาย 330 คน หญิง 336 คน ครัวเรือนทั้งหมด 328 ครัวเรือน

1.2. ชุมชนถนนสมเด็จ หมู่ที่ 5 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 728 คน ชาย 365 คน หญิง 363 คน ครัวเรือนทั้งหมด 458 ครัวเรือน

1.3. ชุมชนบ้านในลุ่ม-ในไร่ หมู่ที่ 3 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัด นครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 977 คน ชาย 507 คน หญิง 470 คน ครัวเรือนทั้งหมด 278 ครัวเรือน

1.4. ชุมชนตลาดบน หมู่ที่ 1 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 609 คน ชาย 264 คน หญิง 345 คน ครัวเรือนทั้งหมด 410 ครัวเรือน

1.5. ชุมชนสิชลวิลเลจ หมู่ที่ 1 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 519 คน ชาย 218 คน หญิง 301 คน ครัวเรือนทั้งหมด 317 ครัวเรือน

1.6. ชุมชนสะพานน้ำแดง หมู่ที่ 5 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 691 คน ชาย 356 คน หญิง 335 คน ครัวเรือนทั้งหมด 303 ครัวเรือน

1.7. ชุมชนถนนรถไฟ หมู่ที่ 5 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 860 คน ชาย 404 คน หญิง 456 คน ครัวเรือนทั้งหมด 602 ครัวเรือน

1.8. ชุมชนต้นพยอม หมู่ที่ 1 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 419 คน ชาย 197 คน หญิง 222 คน ครัวเรือนทั้งหมด 266 ครัวเรือน พื้นที่ทั้งหมด – ไร่

1.9. ชุมชนบ้านชายเขา หมู่ที่ 5 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 652 คน ชาย 331 คน หญิง 321 คน ครัวเรือนทั้งหมด 300 ครัวเรือน พื้นที่ทั้งหมด – ไร่

1.10. ชุมชนบ้านบางฉาง หมู่ที่ 5 ตำบลสิชล เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัด นครศรีธรรมราช จำนวนประชากรทั้งหมด 562 คน ชาย 266 คน หญิง 296 คน ครัวเรือนทั้งหมด 243 ครัวเรือน พื้นที่ทั้งหมด – ไร่

2.3.8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา ประชากรในเขตเทศบาล นับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 95 นับถือศาสนาอิสลาม ประมาณ ร้อยละ 4 นับถือศาสนาคริสต์ ประมาณร้อยละ 1 โดยมีวัดจำนวน 2 แห่ง คือวัดประทุมทายการาม วัดวิเวก รัตนธัชมุนี และมีมัสยิดของศาสนาอิสลาม จำนวน 1 แห่ง คือมัสยิดกูวาลา **เทศบาลตำบลสิชล** (แผนพัฒนา พ.ศ2565, หน้า 7-9)

2. ประเพณีและงานประจำปี

2.1. ประเพณีวันขึ้นปีใหม่

2.2. ประเพณีวันสารทเดือนสิบ

2.3. ประเพณีลอยกระทง

2.4. งานวันเด็กแห่งชาติ

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ช่างต่อเรือ อาชีพประมง การจัดทำลอบดักปู ภาษาถิ่น

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก เนื้อสวรรค์แม่เสงี่ยม

2.3.9. ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ มีคลองสิชล

2. ป่าไม้ เป็นเขตพื้นที่ป่าสงวนคือเขาคอกวาง

3. ภูเขา มีภูเขาจำนวน 1 แห่ง คือเขาคอกวางตั้งอยู่ในชุมชนบ้านบางฉาง หมู่ที่ 5 ตำบลสิชล

4. คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติคุณภาพน้ำค่อนข้างดีคุณภาพป่าไม้ถูกบุกรุกทำลายแปรสภาพปลูกพืชเชิงเดี่ยวคุณภาพภูเขาถูกบุกรุกบางส่วนแปรสภาพเป็นพืชเชิงเดี่ยว

2.3.10. สถานการณ์ปัจจุบันของการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว

แผนการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเทศบาลตำบลสิชลในแต่ละด้าน

จุดมั่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1. การคมนาคมขนส่งมีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยทันสมัยและได้มาตรฐานตลอดจนสามารถเชื่อมโยง ไปยังภูมิภาคต่างๆ ได้สะดวก

1.2. ระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการขั้นพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพทั่วถึงทุกพื้นที่

1.3. บ้านเมืองน่าอยู่และสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีผังเมืองที่ดีเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเมือง

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

2.1. ประชาชนมีงานทำ มีอาชีพ และมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ

2.2. พัฒนาอาชีพที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและความต้องการของตลาด สนับสนุนการใช้ภูมิปัญญา ท้องถิ่นและส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มมูลค่าการผลิตสินค้าและบริการ

2.3. ฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จัก

3. ด้านการพัฒนาการศึกษาและสังคม

3.1. ประชาชน/เยาวชนมีความรู้มีคุณธรรมจริยธรรมดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข

3.2. ประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามของชาติและของท้องถิ่นดำรงอยู่สืบทอดตลอดไป

3.3. ประชาชนได้รับสวัสดิการพื้นฐานอย่างทั่วถึงเป็นธรรม

4. ด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4.1. ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขโดยทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

4.2. ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงระบบสุขภาพที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นและปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพลดลง

4.3.ประชาชนมีสำนึกดีและมีส่วนร่วมใสการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.4. บ้านเมืองน่าอยู่ปราศจากมลภาวะ และสิ่งปฏิกูล ตลอดจนมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม

5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร

5.1. เทศบาลตำบลสิชลมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนได้

5.2. ประชาชนมีจิตสำนึกที่ดีและมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

5.3. การบริหารด้านการเงิน-การคลัง และการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลมีประสิทธิภาพ

5.4. ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว

5.5. ประชาชนได้รับการดูแลรักษาความปลอดภัยด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.6. บุคลากรในองค์กรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง **เทศบาลตำบลสิชล** (แผนพัฒนา พ.ศ2565, หน้า 7-9)

2.3.11. ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
   1.1 การพัฒนาด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
   1.2 การพัฒนาด้านเครื่องจักรกล
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
   2.1. การพัฒนาส่งเสริมและเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน
   2.2. การพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว
3. ด้านการศึกษาและสังคม
   3.1. การพัฒนาส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี
   3.2. การพัฒนาส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ
4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
   4.1. การพัฒนาด้านสาธารณสุข
   4.2. การพัฒนาป้องกันและส่งเสริมสุขภาพอนามัย
5. ด้านการเมืองและการบริหาร
   5.1. การจัดหา/จัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน
   5.2. การพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
   5.3. การพัฒนางานประชาสัมพันธ์
   5.4. การพัฒนาป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
   5.5. การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร 9

2.3.12 นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลสิชล

นายกเทศมนตรีตำบลสิชล ได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยมีสาระสำคัญที่จะยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็น สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1.1. พัฒนาและขยายเขตไฟฟ้าน้ำประปาให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน

1.2. ก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ

1.3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดสร้างสะพานปลาสาธารณะเพื่อใช้เป็นที่ขึ้นสินค้าสำหรับผู้ประกอบอาชีพประมง

1.4. จัดระบบผังเมืองให้สอดคล้องและรองรับการขยายตัวของเมืองอย่างเหมาะสม

2. นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษาและกีฬา

2.1. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2.2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยการอบรม เข้าค่ายภาษาอังกฤษ

2.3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนเป็นคนมีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยให้ เป็นคนดีมีจิตสาธารณะและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

2.4. ส่งเสริมให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เด็กเยาวชนและประชาชนมีสุขภาพ ร่างกายที่แข็งแรงและสร้างความรักความสามัคคี

2.5 พัฒนาและปรับปรุงสนามกีฬาสถานที่ออกกำลังกายให้เหมาะสมและทั่วถึง

3. นโยบายด้านการพัฒนาสังคม

3.1. ส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพอนามัยและการจัดการสุขภาวะภาคประชาชนโดยผ่านกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขเทศบาลตำบลสิชล เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีโดยถ้วนหน้า

3.2. ส่งเสริมให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการตรวจสอบแนะนำผู้ประกอบการ ร้านค้า ร้านอาหารให้มีการผลิตการจำหน่ายอาหารให้เป็นไปตามหลักสุขาภิบาลมีความสะอาดปลอดภัยราคายุติธรรมไม่เอาเปรียบผู้บริโภค

3.3. รณรงค์ส่งเสริมให้มีการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตเทศบาล โดยขอความร่วมมือจากประชาชนทุกหลังคำเรือนเพื่อพัฒนาจัดระเบียบบริเวณหน้าบ้านของตนเองให้น่าอยู่ น่ามองเพื่อให้เทศบาลตำบลสิชลเป็นเมืองสะอาดน่าอยู่อย่างยั่งยืน

3.4. จัดให้มีเบี้ยยังชีพสำหรับ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างทั่วถึง และให้การสงเคราะห์เด็กสตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและได้รับสวัสดิการให้มากขึ้น

3.5. ส่งเสริมสุขภาพอนามัยประชาชน โดยเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์และยาเสพติดโดยการจัดสถานที่และกิจกรรมให้ประชาชนได้ออกกำลังกาย แข่งขันกีฬาเพื่อให้มีสุขภาพและพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรงห่างไกลจากยาเสพติด

3.6. พัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะสมเด็จพระศรีนครินทร์บรมราชชนนีสวนสาธารณะพรุกงให้มีความสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจและสันทนาการของชาวสิชล

3.7. ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งสถานธนานุบาล (โรงรับจำนำ) ของเทศบาลตำบลสิชล เพื่อเป็นการช่วยเหลือพี่น้องประชาชนที่มีปัญหาทางด้านการเงินโดยไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ

3.8. อนุรักษ์และสืบสานศาสนาวัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้เด็กเยาวชนและประชาชนได้ซึมซับรับวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่นให้คงอยู่และดำรงไว้ตลอดไป **เทศบาลตำบลสิชล** (แผนพัฒนา พ.ศ2565, หน้า 7-9)

4. นโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1. รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล โดยการจัดให้มีถังขยะรองรับขยะบริเวณริมถนนให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการเก็บขน และจัดเก็บ ขยะมูลฝอยไม่ให้ตกค้างอย่างเป็นระบบและทั่วถึงทุกชุมชน

4.2. รณรงค์ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกสาธารณะให้แก่เด็กเยาวชนและประชาชนในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ

4.3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยให้ความรู้กับชุมชนและจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของกลไกการจัดการขยะ เช่น การคัดแยกขยะ ขยะรีไซเคิล ฯลฯ เพื่อสะดวกในการจัดเก็บและทำ

4.4 พัฒนาพื้นที่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลโดยเฉพาะ สวนสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีและชายหาดสวน สมเด็จพระศรีนครินทรบรมราชชนนี โดยการฟื้นฟูสภาพแวดล้อม เพิ่มพื้นที่สีเขียวและรักษาความสะอาดและจัด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจของชาวสิชล

4.5. ฟื้นฟูสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นการฟื้นฟูสภาพแม่น้ำ ลำคลอง คูน้ำ รางระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ การปลูกและตัดแต่งต้นไม้ริมถนนและที่สาธารณะต่างๆ

5. นโยบายด้านเศรษฐกิจ การเมืองและการบริหาร

5.1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนชุมชน การจัดทำแผนพัฒนา เทศบาล การจัดทำงบประมาณ การดำเนินการในกิจการที่เป็นสาธารณะต่อส่วนรวม โดยเน้นหลัก ความคุ้มค่า โปร่งใส เป็นธรรมและการตรวจสอบได้

5.2. พัฒนาเทศบาลตำบลสิชลให้เป็นองค์กรธรรมาภิบาล มีหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและเป็นหน่วย บริการสังคมที่ดี มีมาตรฐาน

5.3. ส่งเสริมการศึกษาสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพและยกระดับแก่ สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพสามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

5.4. ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของชุมชนในกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของชุมชนและส่วนรวม

5.5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีทักษะในการประกอบอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการ เพื่อให้ประชาชนมีอาชีพและมีรายได้เพิ่มขึ้นส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนากลุ่มอาชีพต่างๆ ตามภูมิปัญญาของ ท้องถิ่นและตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

5.6. ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลให้มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการใช้จ่ายเงินเพื่อให้เม็ดเงินหมุนเวียนในเขตเทศบาล

5.7. ติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงในชุมชนต่างๆ เพื่อสอดส่องดูแลความปลอดภัยของประชาชนและเพื่อใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ**เทศบาลตำบลสิชล แผนพัฒนา** (พ.ศ.2565, หน้า 7-9)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ (2560 หน้า 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า

1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ

2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้

2.1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใครเวลาใด

2.2. ด้านช่องทางการ ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที่

2.3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดูน่าอยู่น่ามาใช้บริการและเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560 หน้า 56) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซีน อำเภอปากชม จังหวัดเลย, ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซีน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล

2. ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณมีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจนตรวจสอบได้เจ้าหน้าที่สุภาพแต่งกายเรียบร้อยมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชม.

3. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้องและควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

พระปลัดเทียน พลวุฑโฒ (คำพงษ์) (2565 หน้า 1) ได้ศึกษาวิจัยการส่งเสริมจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัย พบว่า

1. มาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 10 ประการ นำมาบูรณาการกับหลักพุทธพุทธธรรมที่เหมาะสม ได้แก่ หลักสุจริตธรรม 3 ประการ คือ หลักกายสุจริต หลักวจีสุจริตและหลักมโนสุจริต ซึ่งสามารถจำแนกหลักการที่สอดคล้องประกอบด้วย

1) หลักกายสุจริต ประกอบด้วย

(1) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

(2) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร และ

(3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

2 หลักจีสุจริต ประกอบด้วย

(1) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

(3) หลักมโนสุจริต ประกอบด้วย

(1) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(2) ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

(3) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ

(4) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

(5) กรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในท้องถิ่นประพฤติตนเป็นพลเมืองที่ดีร่วมกันพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่คู่คุณธรรมและดูแลสภาพสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคการส่งเสริมจริยธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคเหนือตอนบนพบว่า มีปัญหา 6 ข้อใหญ่ๆ ได้แก่

(1) ปัญหาที่มาจากตัวของผู้นำ

(2) ปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่างผู้นำและพวกพ้อง

(3) ปัญหาการขาดความตระหนักในการให้ความสำคัญต่อจริยธรรม

(4) ปัญหาการขาดกลไกในการส่งเสริมจริยธรรม

(5) ปัญหาความเสื่อมศรัทธาจากประชาชนในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม

(6) ปัญหาการขาดความรับผิดชอบ

3. แนวทางการส่งเสริมจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคเหนือตอนบนประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านกายสุจริต พบว่า ควรสร้างสถาบันพัฒนาจริยธรรม (Institution) เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมติดตามประเมินผล พฤติกรรมของนักการเมืองและบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เสริมสร้างนักการเมืองและบุคลากรต้นแบบทางจริยธรรม

(2) ด้านวจีสุจริต พบว่า การสื่อสารองค์กร (Corporate communication) ซึ่งเป็นการถ่ายทอดอุดมการณ์หลักการปฏิบัติ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และแนวทางการดำเนินกิจกรรมโครงการ ควรเสริมสร้างทักษะการสื่อสารในองค์กร เพื่อการบริการประชาชนที่ดี รวดเร็ว ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง โดยกำหนดเป็นนโยบายเพื่อการรับรู้ของบุคลากรและประชาชนให้เห็นเป็นรูปธรรมเพื่อการแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพและคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งทางการบริหารสูงสุดในองค์กรและ

(3) ด้านมโนสุจริต พว่า ควรสร้างองค์ความรู้ทางจริยธรรม (Knowledge) ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสถาบันทางพัฒนาจริยธรรม เข้ามาช่วยในการกำหนดองค์ความรู้ที่จะต้องเกิดจากการศึกษาและการฝึกอบรมด้านจริยธรรมแก่บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

กาญจนา ดำจุติ (2565 หน้า 1) ได้วิจัยเรื่อง "การส่งเสริมการมีส่วนร่วมตามหลักพุทธธรรมของผู้นำชุมชนในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามกิจกรรมดังต่อไปนี้ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ที่ได้จากการแก้ปัญหายาเสพติดทำให้ชุมชนเข้มแข็ง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการในการเข้าร่วมในกิจกรรมการเฝ้าระวังติดตามและแก้ปัญหายาเสพติดในชุมชนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการในการแก้ปัญหายาเสพติดในชุมชน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลในระดับติดตามผลการดำเนินโครงการต่างๆ ของกรุงเทพมหานครตามลำดับ 2 ปัญหาและอุปสรรคการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการดำเนินการในระดับนโยบายเรื่องการศึกษายาเสพติด สุขภาพและสวัสดิการสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมงบประมาณผู้นำชุมชนเป็นเพียงผู้รับนโยบายมาปฏิบัติกรุงเทพมหานครยังเป็นผู้กำหนดนโยบายปัญหาการมีส่วนร่วมในระดับชุมชน เป็นการมีส่วนร่วมแบบบางส่วนเป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบผู้นำชุมชนตัดสินใจแก้ปัญหาตั้งแต่การจัดหางบประมาณตั้งคณะกรรมการในชุมชนปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้นำชุมชนเกี่ยวกับระบบการทำงานของหน่วยงานราชการซึ่งไม่ได้รับการยอมรับในศักยภาพความรู้ความสามารถและไม่เห็นความสำคัญต่อบทบาทของผู้นำชุมชน ในการเข้าร่วมเสนอนโยบายปัญหาหรือความต้องการของชุมชนทำให้ขาดโอกาสในการนำเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริงทำให้การแก้ปัญหาของไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานราชการ 3) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน กรุงเทพมหานคร มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีความทันสมัยทางวัตถุกรุงเทพมหานครจึงต้องส่งเสริมโดยการให้การยอมรับให้โอกาสให้ความสำคัญ ให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชนโดยนำหลักอปริหานิยธรรมมาบูรณาการในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วม คือ MBB Model ที่สามารถประยุกต์ใช้โดยการ M (Meeting) การร่วมประชุมเพื่อเป็นการให้การยอมรับให้โอกาสให้ความสำคัญ ให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน ได้ร่วมกันประชุมให้เป็นประจำภายในชุมชนและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกรุงเทพมหานครกับผู้นำชุมชนเพื่อรับฟังปัญหารับรู้ข้อตกลงเงื่อนไขต่างๆ คำแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างพร้อมเพรียงกันทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ B (Board) ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้การยอมรับในการเข้าร่วมกิจกรรมให้โอกาสในการนำเสนอความเห็นปัญหาความต้องการ

ของชุมชนให้ความสำคัญในการรับฟังหาแนวทางป้องกันแก้ไขให้ความรู้แก่ชุมชน B (Benefits) ร่วมรักษาผลประโยชน์ซึ่งเป็นผลจากการร่วมตั้งแต่กิจกรรมการตัดสินใจดำเนินการรับผลประโยชน์และประเมินผลไม่ให้เกิดความเสื่อมในเรื่องของการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมสิ่งที่ดีงามเป็นเอกลักษณ์ เช่น วัฒนธรรมอาชีพเฉพาะชุมชนหรือบุคคลที่มี

คุณประโยชน์ มีภูมิรู้ ในชุมชน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี ให้ชุมชนเข้มแข็ง ทั้งในด้านการศึกษา ปัญหายาเสพติด สุขภาพและสวัสดิการชุมชนทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาของชุมชน ให้สามารถพึ่งตนเองและบริหารจัดการได้โดยคนในชุมชน 4) ข้อเสนอแนะ กรุงเทพมหานครควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น ในระดับนโยบาย คือ 1) นโยบายการให้ความรู้ โดยการฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ 2 นโยบายส่งเสริมงบประมาณโดยการเพิ่มเบี้ยประชุมค่าใช้จ่ายกิจกรรมของชุมชน จัดตั้งเงินกองทุนชุมชนให้คณะกรรมการและชุมชนร่วมกันเป็นผู้รับผิดชอบ 3) นโยบายเกี่ยวกับการสื่อสารเปิด Website ชุมชน ให้ชุมชนมีการเปิดรับข้อมูลจากสำนักงานเขตแลกเปลี่ยนข้อมูลของชุมชนอื่นอบรมให้ความรู้ในการสื่อสาร หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสื่อสารระหว่างกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต สถานีตำรวจ หรือระหว่างชุมชนด้วยกัน

ไพศาล เครือแสง (2565 หน้า 1) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมทางการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า

1. แนวคิด ทฤษฎี และหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจริยธรรมทางการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า

1. หลักนิติธรรมกับหลักศีล พบว่า จะมีเนื้อหาเชิงของกฎหมายกฎเกณฑ์ ระเบียบวิธีปฏิบัตินในองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งจรรยาบรรณในความเป็นผู้นำองค์กรที่ดี

2.หลักคุณธรรมกับหลักปัญญา พบว่า ระบบคุณธรรมเป็นเครื่องควบคุมการพฤติกรรมทั้งหมดให้ถูกต้องชัดเจน เพราะรากฐานของคุณธรรมอยู่ที่จิตสำนึกรักท้องถิ่น รักเพื่อนมนุษย์ไม่เอารัดเอาเปรียบต่อผู้อื่นและต่อสังคม

3. หลักความโปรงใส่กับหลักศีลพบว่า การเปิดเผยข้อมูล เปิดเผยกระบวนวิธีการทำงาน เปิดเผยงบประมาณ เพื่อให้มีการตรวจสอบทุกขั้นตอนทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ

4.หลักการมีส่วนร่วมกับหลักพาหสัจจะ พบว่า กฎหมายหลายฉบับที่พยายามระบุถึงขอบข่ายที่ประชาชนจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมทุกๆ ขั้นตอนทางการบริหาร

5.หลักความรับผิดชอบกับหลักศรัทธา พบว่า มีความกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ตนเองกระทำและกล้าที่จะรับผิดชอบผลต่อความคิดเพราะทั้งความคิดและการกระทำจะส่งผลทั้งคุณและโทษไปยังประชาชน

6.หลักความคุ้มค่ากับหลักวิริยารัมภะ พบว่า ความสุจริตในการใช้งบประมาณอย่างประหยัด ใช้งบประมาณก็สามารถสร้างความดี ลดความชั่ว ลดความเห็นแก่ตัว ใช้ตนเองไปสู่ความเสียสละต่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

2. สภาพจริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาลของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนล่าง รายด้าน พบว่า

1. หลักนิติธรรม
2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักการมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (=3.673) และด้านการจัดทำคู่มือการสร้างธรรมาภิบาลในองค์กรอยู่ในระดับป่านกล (= 3.38)

3. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาลของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า

1. หลักนิติธรรมกับหลักศีล ได้แก่กระตุ้นจริยธรรมด้วยการกำหนดนโยบาย แผนงานและโครงการต่างๆ และการสนับสนุนงบประมาณมาสู่กิจกรรมการส่งเสริมจริยธรรมของผู้นำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ด้านความโปร่งใสกับศีลธรรมได้แก่ต้องส่งเสริมการเรียนรู้ในระบบการตรวจสอบให้กับประชาชนได้มีความรู้ในการตรวจสอบ และกลไกการทำงานต่างๆ ประชาสัมพันธ์ในระบบของหนังสือใช้เสียงตามสายการประชุมในหมู่บ้าน

3. ด้านความรับผิดชอบกับหลักศรัทธา ได้แก่การปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบของภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมซึ่งเป็นการป้องกันความชั่ว และการลดทุจริตคอร์รัปชั่น

4. ด้านความคุ้มค่ากับหลักวิริยารัมภะได้แก่การบริหารเพื่อส่วนร่วมเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน มุ่งไปสู่การลดการใช้ทรัพยากรตามลักษณะของโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลตั้งไว้

5. ด้านการมีส่วนร่วมกับหลักพาหุสัจจะได้แก่การสร้างกระบวนการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการวางแผนการจัดโครงการกระบวนการดังกล่าวจะต้องเกิดจากความต้องการของภาคประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และ

6. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องใช้คุณธรรมควบคุมกับปัญญาเสมอและพยายามส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้ของประชาชน

ธิติวุฒิ หมั่นมี (2565 หน้า 1) ได้วิจัยเรื่อง การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรพบว่า เป็นแนวคิดที่เป็นการสร้างความรู้สึกของข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความรักที่จะอยู่ในองค์กรและมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยอาศัยองค์ประกอบในการ

สร้างความผูกพัน 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยมและการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและด้านการติดตามและประเมินผล

2. การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้นจะต้องอาศัยกระบวนการสร้างความผูกพันภายในองค์กร กระบวนการ ดังกล่าวประกอบด้วย 3 กระบวนการคือ กระบวนการด้านการสอนงานและสนับสนุนการปฏิบัติกระบวนการการมีส่วนร่วมและกระบวนการการสื่อสารทั้งสามกระบวนการนี้ เป็นกระบวนการที่สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้

3. รูปแบบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า รูปแบบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นจะต้องมีปัจจัยในการสร้างความผูกพันด้วยตัวแบบ 3H's ซึ่งได้แก่ Head, Heart, Hand.

Head ได้แก่กระบวนการร่วมคิด เป็นการร่วมกันวางแผนงานในแต่ละโครงการและกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานและสร้างระบบการติดตามผลของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงสำเร็จตามเป้าหมาย

Heart ได้แก่การร่วมใจ เป็นการจัดให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการคิดงานแบบสร้างสรรค์ ประกอบกับการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน

Hand ได้แก่ความร่วมมือในการปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามเป้าหมายและทันเวลา ด้วยความขยันมุ่งมั่นร่วมกันตัดสินใจทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการชื่นชมต่อความสำเร็จของทีมงานซึ่งมีเป้าหมายสูงสุดขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดตัวแบบ 3H' นี้ สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดมีขึ้นในใจของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดมีขึ้นในใจของพนักงานได้

สุรินทร์ธร ศิธรกุล (2565 หน้า 1) ได้วิจัยเรื่อง ผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างผลการวิจัยพบว่า องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่นำไปใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ

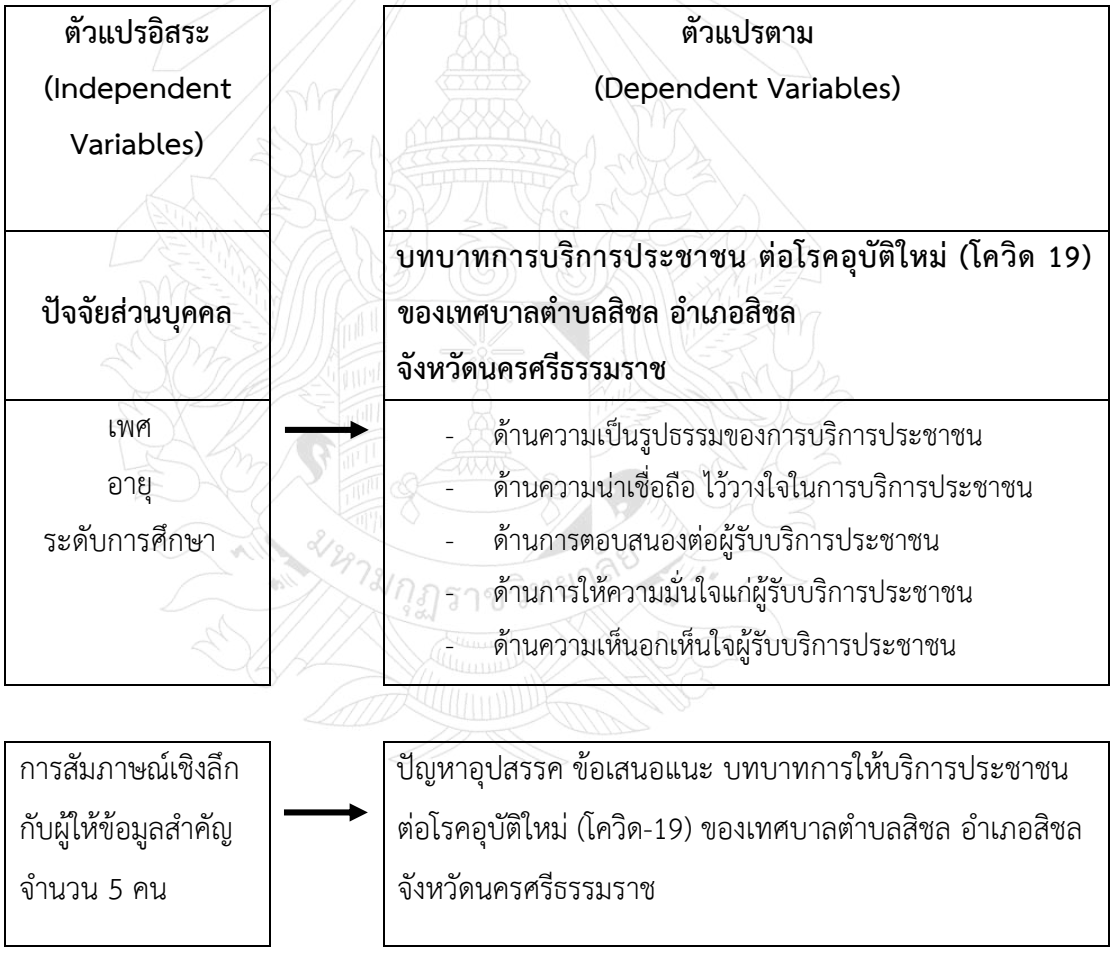
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้แก่แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล และแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมากที่สุดคือด้านหลักนิติธรรมรองลงมาหลักคุณธรรมน้อยที่สุดคือหลักความคุ้มค่าส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งด้านที่มากที่สุดคือหลักนิติธรรมรองลงมาคือหลักคุณธรรมน้อยที่สุดคือด้านหลักการมีส่วนร่วม

Panigrahi, Majumdar, Galhotra,Kadle & John (2021 p,1) ได้ศึกษาการจัดการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยชุมชนในประเทศอินเดียพบว่า มีการจัดตั้งทีมจัดการในระดับหมู่บ้านซึ่งประกอบด้วยผู้ใหญ่บ้านบุคลากรทางการแพทย์ที่อยู่ใกล้หมู่บ้านเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชายเจ้าหน้าที่ตำรวจใกล้บ้าน และ องค์กรภาคประชาสังคมจะเห็นว่าการจัดการหรือควบคุมการระบาดที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมาจากชุมชนซึ่งเป็นองค์กรเล็กที่สุดในสังคมที่ประกอบด้วยประชาชนจากครัวเรือนหลายๆ ครัวเรือนมารวมกันทำหน้าที่วางแผนการดำเนินการที่เข้ากับบริบทเฝ้าระวังและควบคุมการติดเชื้อ และมีการติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่สุดคือความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยผู้นำในชุมชนทุกกลุ่มนั้นต้องทำงานเป็นทีมอย่างเข้มแข็งเพื่อความมั่นใจและเป็นหนึ่งเดียวเพื่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในสภาวะซับซ้อนนี้และนอกจากจะมีความรู้ตามบทบาทหน้าที่แล้วยังต้องเป็นผู้ที่มีความเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อส่วนรวมได้อย่างเต็มใจและครอบครัวเห็นด้วยที่สำคัญต้องมีความใส่ใจในเรื่องของสุขภาพและมีวินัยในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งของตนเอง ครอบครัวและชุมชนเพื่อเป็นตัวอย่างด้านการปฏิบัติตัวตามมาตรการของคนในชุมชนสามารถกระตุ้นชักจูงชาวบ้านให้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติตัว และยินดีร่วมมือกันแก้ไขปัญหาของชุมชนและเป็นผู้นำในกิจกรรมการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของชุมชนได้อันเป็นการแก้ไขปัญหาชุมชนโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน และเป็นพื้นฐานในการทำงานที่ยั่งยืนต่อไป

2.5 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกการสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาบทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและแนวบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่, ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ มาเป็นกรอบแนวคิดบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนและการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ เทศบาลตำบสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 201 คน (ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2565)

2) กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ เทศบาลตำบสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเคร็ซซี่และมอร์แกน (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 113) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

1. นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสิชล	1 คน
2. รองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสิชล	2 คน
3. ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	1 คน
4. เลขานุการนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสิชลจำนวน	1 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลักษณะขั้นตอนการสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะของเครื่องมือ

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชแบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน 4 ข้อ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	จำนวน 4 ข้อ
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 4 ข้อ
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวน 4 ข้อ
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามแนวคิดของลิเคิร์ท ดังนี้

5 หมายถึง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ระดับมาก

3 หมายถึง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ระดับปานกลาง

2 หมายถึง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ระดับน้อย

1 หมายถึง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับบทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกถูกพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์ ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้างานเอกสารต่างๆ บทความตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการวิจัยโดยใช้คำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด (Open - end questions)

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุง ให้ถูกต้องชัดเจนเหมาะสมทั้งเนื้อหาและสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวน แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม จำนวน 3 ท่าน

หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ดังนี้ (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 197)

สูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดคะแนนสำหรับการพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ให้ +1 ถ้าแน่ใจข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ผลการตรวจสอบ ได้ค่าความสอดคล้องทุกข้อเท่ากับ +1

3.4.5 นำเครื่องมือที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถามไปปรับปรุง แก้ไขเพื่อขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3.4.6 ขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3.4.7 ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามที่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม

3.4.8 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha - coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้ (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 205)

สูตร $\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

n = จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ผลการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.830

3.4.9 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม และคำถามสำหรับสัมภาษณ์เชิงลึกไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ขอรับหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์

3) แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

4) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญและเดินทางไปเก็บข้อมูลตามวัน เวลา ที่นัดหมายไว้สถานที่ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญปฏิบัติหน้าที่อยู่ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการจดบันทึกเป็นเอกสารและบันทึกเสียงเมื่อได้รับอนุญาต

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

(2) ศึกษาระดับการบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

(3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคบทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการพิจารณาบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 75)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยจะทำการจัดข้อมูล (Data grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสนทนาที่กำหนดไว้จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท

3.6.2 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามด้วยการพรรณนาบรรยายความข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อใช้สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป ได้แก่

3.7.1 ร้อยละ (Percentage) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 217)

สูตร $$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

3.7.2 ค่าเฉลี่ย $\left(\overline{X}\right)$ (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 219)

สูตร $$\overline{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

f แทน ความถี่ของคะแนนแต่ละตัว

n แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3.7.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 223)

สูตร $S.D. = \sqrt{\frac{\Sigma\left(X-\overline{X}\right)^2}{n-1}}$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\overline{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

X แทน คะแนนแต่ละตัว

n แทน จำนวนข้อมูล

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ บทบาทการให้บริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากร คือ ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ เทศบาลตำบสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้วิธี (Mixed Methods) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากร คือ ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 132 คน มาวิเคราะห์และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

$\overline{X}$ หมายถึง คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N หมายถึง จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 132 คน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=132)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	46	34.0
2. หญิง	86	66.0
อายุ		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	30	23.0
2. 30-39 ปี	59	45.0
3. 40-49 ปี	34	26.0
4. 50 ปีขึ้นไป	9	6.0
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	5	4.0
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	10	8.0
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	5.0
4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	111	83.0
โดยรวม	**132**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ อายุ 40-49 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

4.2 ผลการวิเคราะห์บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

(n = 132)

ข้อ	บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับบทบาทการบริการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.15	0.77	มาก
2.	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.11	0.78	มาก
3.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.21	0.64	มาก
4.	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.19	0.68	มาก
5.	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.24	0.77	มาก
	โดยรวม	**4.18**	**0.67**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมบทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.18, S.D = 0.67) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้บริการค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.24, S.D = 0.68) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.64) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11, S.D = 0.78) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

(n = 132)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับบทบาท		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด	3.57	1.20	มาก
2. ท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19เพื่ออำนวยความสะดวกเพียงใด	3.58	0.98	มาก
3. ท่านมีความคิดเห็นว่าความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.72	0.82	มาก
4. ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เพียงใด	3.74	0.81	มาก
รวม	**4.15**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.74, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.72, S.D = 0.82) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.57, S.D = 1.20) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด 19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

(n = 132)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ระดับบทบาท		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.90	1.20	มาก
2. ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลสิชล เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.59	0.98	มาก
3. ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ่าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลมีขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับ ก่อนหลังเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.65	0.94	มาก
4. ท่านมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชล ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.62	0.98	มาก
รวม	**4.11**	**0.78**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (($\overline{\mathbf{X}}$= 3.90, S.D = 1.20) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ่าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลมีขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.65, S.D = 0.94) อยู่ในระดับมากและหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลสิชล เกี่ยวข้อง กับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.59, S.D = 0.58) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด 19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(n = 132)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับบทบาท		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความคิดเห็นว่าการมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลสิชล แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.48	0.98	ปานกลาง
2. ท่านมีความคิดเห็นว่างานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลสิชล ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยเพียงใด	3.56	0.97	มาก
3. ท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ได้ถูกต้องเพียงใด	3.84	0.88	มาก
4. ท่านมีความคิดเห็นว่าเอกสารที่เทศบาลตำบลสิชล เตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้นเพียงใด	3.76	1.10	มาก
รวม	**4.21**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล ได้จัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ได้ถูกต้องเพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.84, S.D = 0.88) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าเอกสารที่เทศบาลตำบลสิชล เตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้นเพียงใด ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.76, S.D = 1.10) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าการมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลสิชล แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.48, S.D = 0.98) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด 19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

(n = 132)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับบทบาท		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.61	1.20	มาก
2. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.67	1.03	มาก
3. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.86	0.86	มาก
4. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์วิทยุชุมชน ฯลฯ เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.62	0.93	มาก
รวม	**4.19**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.86, S.D = 0.86) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.67, S.D = 1.03) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.61, S.D = 1.20) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด 19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

(n = 132)

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับบทบาท		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชล เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.73	0.86	มาก
2. ท่านมีความคิดเห็นว่าการช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.77	0.86	มาก
3. ท่านมีความคิดเห็นว่าการตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.92	0.75	มาก
4. ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชล ยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	3.86	0.81	มาก
รวม	**4.24**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าการตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.92, S.D = 0.75) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชลยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ($\overline{\mathbf{X}}$ = 3.86, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมากและหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชล เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อยิ้ม แย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดเพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.73, S.D = 0.86) อยู่ในระดับมาก

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมรา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการวิเคราะห์บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชลจังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. ควรศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในเรื่องของการให้บริการที่หลากหลาย

2. ควรมีการศึกรูปธรรมของการบริการอย่างเห็นได้อย่างชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

1. ควรศึกษาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น โดยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ควรฝึกอบรมพนักงานบุคลากรทุกฝ่ายให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมมีความรู้และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1. ควรติดตามผลความพึงพอใจของความพึงพอใจของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด เพื่อนำเอาผลมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

1. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่คอยรับเรื่องและจัดการปัญหาของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรือสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ประเด็นที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างไรบ้าง

นายสุพจน์ พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งนายกเมศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่ามีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมประชุมรับฟัง สถานการณ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19

นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า มีการติดตามเฝ้าระวังบุคคลที่เป็นกลุ่มเสี่ยงที่มีการเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงและควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ที่มีความถูกต้อง

นายอาคม สีละวุฒ ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใช้แอปพลิเคชั่นหมอชนะและไทยชนะโดยต้องชี้ให้ประชาชนเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการใช้แอปพลิเคชันทั้งสอง

นายสายัญ เชาวลิต ตำแหน่งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอัพเดตสถานการณ์การติดเชื้อโรคโควิด-19 ผ่านทางโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์ ตำแหน่งเลขานายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566)

ให้สัมภาษณ์ว่า เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการป้องกันควบคุมโรคตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอย่างไรบ้าง

นายสุพจน์ พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า หน่วยงานสำคัญอย่างเทศบาลตำบลสิชล จะเข้ามามีส่วนร่วมต่อมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ทางหน่วยงานต้องมีความรู้สึกสนใจต่อสถานการณ์โรคโควิด-19 ซึ่งความสนใจนี้อยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจส่วนของกลุ่มคนมาก หากทางเทศบาลมีความสนใจและเห็นความสำคัญของโรคโควิด-19 ก็จะนำไปสู่ความมุ่งมั่นในการศึกษาหาข้อมูลเพื่อป้องกันตัวเองจากโรคดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนี้ ถือเป็นการให้ความร่วมมือในระดับปัจเจกบุคคลและเมื่อหลายๆ ปัจเจกบุคคลรวมกันเข้าก็จะกลายเป็นเป็นความร่วมมือในระดับสังคม

นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าความร่วมมือส่งต่อไปยังประชาชนซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องทำให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่จะต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-195 เมื่อประชาชนรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของสังคม ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 อย่างจริงจัง และพร้อมที่จะมีส่วนร่วมตามมาตรการต่าง ๆที่ภาครัฐกำหนดเพื่อควบคุมโรคโควิด-19 ให้สำเร็จตามเป้าหมาย

นายอาคม สีละวุฒ ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าปัจจัยแรกที่ส่งผลทำให้มาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ประสบความสำเร็จทั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 จะเกิดขึ้นได้นั้น หน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับโรคโควิด-19 อยู่เสมอเพื่อให้ประชาชนตระหนักและร่วมกันป้องกันโรคดังกล่าวโดยการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 อย่างเคร่งครัด

นายสายัญ เชาวลิต ตำแหน่งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าเมื่อมีข่าวลือเกี่ยวกับการติดเชื้อโควิด-19 หน่วยงานราชการในส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องควรมีการชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อป้องกันการตื่นตระหนกและวิตกกังวลจากข่าวลือดังกล่าว

นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์ ตำแหน่งเลขานุการนายก (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้บริหารถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน ผู้บริหารที่จะสร้างความน่าเชื่อถือได้จะต้องมีวิสัยทัศน์เกิดความคิดรวบยอด มีมนุษยสัมพันธ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้องค์กรมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจมีเทคนิควิธีการทำงานการบังคับบัญชาการบริหารจัดการ การบริหารงานวิชาการ และใช้เทคโนโลยีสำหรับการบริหารต้องมีสติปัญญา ปฏิภาณไหวพริบการคิดวิเคราะห์การแก้ปัญหาและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องท่ามกลางสภาวะวิกฤตโรคระบาด

ประเด็นที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

นายสุพจน์ พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวของประชาชน เช่น การสวมหน้ากากอนามัยการล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจลการทำงานที่บ้าน (work from home) เป็นต้น12 ซึ่งประชาชนต้องมีความเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้เกิด

มาตรการควบคุมโรคโควิด-1913 โดยมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 จะสำเร็จตามเป้าหมายได้สิ่งสำคัญที่สุดก็คือ การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การสังเกตอาการของตนเองอย่างสม่ำเสมอว่ามีอาการป่วยที่เข้าข่ายอาการของโรคโควิด-19 หรือไม่ ถ้ามีอาการเข้าข่ายก็ต้องไปพบแพทย์ทันทีและถ้าหากมีอาการติดเชื้อโควิด-19 จริงก็ต้องเปิดเผยไทม์ไลน์ของตนเองโดยไม่ปิดบัง เพื่อให้ประชาชนคนอื่นได้จะได้รับทราบและระมัดระวังตัวไม่ให้ไปในพื้นที่เสี่ยง19 และประชาชนต้องมีความละเอียดรอบครอบไม่เผยแพร่ข่าวหรือข้อมูลที่เป็นเท็จ

อาคม สีละวุฒ ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า กว่าโรคดังกล่าวจะหมดไป ประชาชนยังต้องติดตามข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคโควิด-19อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันตัวเองไม่ให้เข้าไปในพื้นที่เสี่ยง โดยในระดับตำบลก็จะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว ผ่านทางหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านอยู่เสมอซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของประชาชนในพื้นที่ถือเป็นการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

นายสายัญ เชาวลิต ตำแหน่งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) **ให้สัมภาษณ์ว่า** เนื่องจากการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการทำมาหากินซึ่งหยุดชะงักไปเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นี้ ทำให้ประชาชนต้องใช้ชีวิตในรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal

นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์ ตำแหน่งเลขานุการนายก (เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การตอบสนองประชาชนคือการที่ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมต่อมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ประชาชนมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19

ประเด็นที่ 4 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

นายสุพจน์ พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน คือต้องมีความใส่ใจในการติดตามสถานการณ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 อย่างสม่ำเสมอ และมีการหมั่นสอดส่องเพื่อนบ้านหรือคนในหมู่บ้านว่ามาจากพื้นที่เสี่ยงที่มีการแพร่ระบาดของโรคหรือไม่

นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการคือการแนะนำให้ประชาชนต้องมีการไตร่ตรองตรวจตราซึ่งมีความสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งซึ่งจะทำให้มาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

อาคม สีละวุฒ ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ที่มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมและคนในชุมชน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ของประชาชนในพื้นที่

นายสายัญ เชาวลิต ตำแหน่งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า โดยหากมีบุคคลที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงต้องทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ อาสามสมัคร อสม.เพื่อทำการบันทึกข้อมูลและดำเนินการกักตัวตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ต่อไป 23 ซึ่งมาตรการควบคุมโรคโควิด-19ประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความเอาใจใส่ของประชาชน

นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์ ตำแหน่งเลขานุการนายก (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยหน่วยงานภาครัฐควรมีการนำเสนอสถานการณ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นข้อมูลรายวันผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียที่เป็นทางการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพส่วนตำบล โรงพยาบาลสิชล เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารที่มีความถูกต้องประชาชนต้องมีการ

ประเด็นที่ 5 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

นายสุพจน์ พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าได้มีการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาบุคลากรและพนักงานเทศบาลตำบลสิชล ให้มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ประชาชนอยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19

นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า บุคลากรและพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกส่วนในเทศบาลตำบลสิชลต้องให้การช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ให้แก่ประชาชน

นายอาคม สีละวุฒ ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าผู้บริหารท้องถิ่นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในชุมชน ดังนั้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโควิด -19 ในชุมชน จึงมีความสำคัญและเป็นแนวทางในการ

บริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ให้ผู้บริหารท้องถิ่นและผู้นำชุมชนต่างๆ ได้นำไปพัฒนาต่อไป

นายสายัญ เชาวลิต ตำแหน่งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี (เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า หน่วยงานเทศบาลตำบลสิชลมีการตั้งใจรับฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ด้วยความตั้งใจ และพนักงานเทศบาลตำบลสิชลยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางอย่างมีมารยาท

นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์ ตำแหน่งเลขานุการนายก (เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากประชาชนทุกคนจะต้องได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส มีความทันสมัย เป็นที่ประทับใจของประชาชน

สรุปได้ว่า ต้องการการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโควิด -19 ในชุมชน จึงมีความสำคัญและเป็นแนวทางในการบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ให้ผู้บริหารท้องถิ่นและผู้นำชุมชนต่างๆ ได้นำไปพัฒนาต่อไป

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “บทบาทการบริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ บทบาทการให้บริการประชาชนต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากร คือ ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ เทศบาลตำบสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 201 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ อายุ 40-49 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

5.1.2 ทุกด้านโดยรวม

ชื่อเรื่อง“บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.18, S.D = 0.67) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.24, S.D = 0.68) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.21, S.D = 0.64) อยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.15, S.D = 0.77) อยู่ในระดับมากและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.11, S.D = 0.78) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.74, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.72, S.D = 0.82) อยู่ในระดับมาก หัวข้อท่านคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด

ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$ =3.58, S.D = 0.98) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$= 3.57, S.D = 1.20) อยู่ในระดับมาก

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (($\overline{X}$= 3.90, S.D = 1.20) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ่าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลมีขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับ ก่อนหลังเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$= 3.65, S.D = 0.94) อยู่ในระดับมากท่านมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชล ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (($\overline{X}$= 3.62, S.D = 0.98) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลสิชล เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (($\overline{X}$= 3.59, S.D = 0.58) อยู่ในระดับมาก

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล ได้จัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ได้ถูกต้องเพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$= 3.84, S.D = 0.88) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าเอกสารที่เทศบาลตำบลสิชล เตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้นเพียงใด ($\overline{X}$= 3.76, S.D = 1.10) อยู่ในระดับมาก หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่างานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลสิชล ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยเพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$= 3.56, S.D = 0.97) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าการมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลสิชล แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (($\overline{X}$= 3.48, S.D = 0.98) อยู่ในระดับมาก

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า หัวข้อท่านมีความคิดเห็น

ว่ามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$= 3.86, S.D = 0.86) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ($\overline{X}$= 3.67, S.D = 1.03) อยู่ในระดับมาก หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$= 3.62, S.D = 0.93) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$= 3.61, S.D = 1.20) อยู่ในระดับมาก

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่(โควิด19)ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าการตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (($\overline{X}$= 3.92, S.D = 0.75) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชลยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ($\overline{X}$ = 3.86, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมาก หัวข้อท่านมีความคิดเห็นว่าการช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (($\overline{X}$= 3.77, S.D = 0.86) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด เพียงใดซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$= 3.73, S.D = 0.86) อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ข้อเสนอแนะ “บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช”

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. ควรศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในเรื่องของการให้บริการที่หลากหลาย

2. ควรมีการศึกษารูปธรรมของการบริการอย่างเห็นได้อย่างชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

1. ควรศึกษาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น โดยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ควรจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1. ควรจัดให้มรกิจกรรมออกพบปะประชาชนหรือสอบถามความต้องการของประชาชน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

1. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่คอยรับเรื่องและจัดการปัญหาของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรือสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สรุปผลเชิงคุณภาพ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

พบว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช มีรูปแบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการช่วยเหลือและป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19)โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นได้ดำเนินงานในรูปแบบการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาครอบคลุมทุกพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอย่างไรบ้าง

การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชได้มีการบริหารจัดการกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -19 (COVID-19) ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มข้น แม้จะขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทาง งบประมาณที่มีอย่างจำกัด อาศัยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ แต่ยังสามารถสื่อสารประชาสัมพันธ์ในการช่วยเหลือและป้องกันไปยังประชาชนให้รับมือและการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว เพื่อการช่วยเหลือและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ให้ประชาชนในพื้นที่รอดพ้นจากการ

ได้รับเชื้อไวรัสโควิด -19 (COVID-19) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนในการเข้าถึงการช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ และสามารถดำเนินการในรูปแบบการบริหารจัดการได้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาครอบคลุมทุกพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

การตอบสนองประชาชนคือการที่ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมต่อมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 และประชาชนมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 รวมไปถึงประชาชนมีศักยภาพในการช่วยเหลือคนในพื้นที่เมื่อมีภัยต่างๆ เนื่องจากการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน โดยเฉพาะการทำมาหากินซึ่งหยุดชะงักไปเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นี้ ทำให้ประชาชนต้องใช้ชีวิตในรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal ซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวของประชาชน เช่น การสวมหน้ากาก อนามัยการล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจล การทำงานที่บ้าน (work from home) เป็นต้น12 ซึ่งประชาชนต้องมีความเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้เกิดมาตรการควบคุมโรคโควิด-1913 โดยมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 จะสำเร็จตามเป้าหมายได้สิ่งสำคัญที่สุดก็คือ การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องจนกว่าโรคดังกล่าวจะหมดไป

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน คือต้องมีความใส่ใจในการติดตามสถานการณ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 อย่างสม่ำเสมอ และมีการหมั่นสอดส่องเพื่อนบ้านหรือคนในหมู่บ้านว่ามาจากพื้นที่เสี่ยงที่มีการแพร่ระบาดของโรคหรือไม่ โดยหากมีบุคคลที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงต้องทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ อสม. ประจำหมู่บ้านทราบ เพื่อทำการบันทึกข้อมูลและดำเนินการกักตัวตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ต่อไป23 ซึ่งมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความเอาใจใส่ของประชาชนการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการคือการแนะนำให้ประชาชนต้องมีการไตร่ตรองตรวจตราซึ่งมีความสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งซึ่งจะทำให้มาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ที่มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมและคนในชุมชน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ของประชาชนในพื้นที่ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยหน่วยงานภาครัฐควรมีการนำเสนอสถานการณ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นข้อมูลรายวันผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียที่เป็นทางการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพส่วนตำบลเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารที่มีความถูกต้องประชาชนต้องมีการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาบุคลากรและพนักงานเทศบาลตำบลสิชล ให้มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ประชาชนอยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 บุคลากรและพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกส่วนในเทศบาลตำบลสิชลต้องให้การช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ให้แก่ประชาชน หน่วยงานเทศบาลตำบลสิชลมีการตั้งใจรับฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ด้วยความตั้งใจ และพนักงานเทศบาลตำบลสิชลยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางอย่างมีมารยาท การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากประชาชนทุกคนจะต้องได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส มีความทันสมัย เป็นที่ประทับใจของประชาชน ผู้บริหารท้องถิ่นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในชุมชน ดังนั้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในชุมชน จึงมีความสำคัญและเป็นแนวทางในการบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ให้ผู้บริหารท้องถิ่นและผู้นำชุมชนต่างๆ ได้นำไปพัฒนาต่อไป

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง“บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช”สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดอภิปรายผลได้ว่า โรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน โดยเฉพาะการทำมาหากินซึ่งหยุดชะงักไปเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นี้ ทำให้ประชาชนต้องใช้ชีวิตในรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal ซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวของประชาชน เช่น การสวมหน้ากากอนามัยการล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจล ประชาชนต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ มีเทคนิควิธีการทำงาน การใช้เทคโนโลยีสำหรับการบริหาร ต้องมีสติปัญญา ปฏิภาณไหวพริบการคิดวิเคราะห์การแก้ปัญหาและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาล ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่า เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรับฟัง

ข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์โรคโควิด-19 เพื่อช่วยกันหาแนวทางในการป้องกัน ให้ประชาชนได้มีการติดตามเฝ้าระวังบุคคลที่เป็นกลุ่มเสี่ยงที่มีการเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง เพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อของโรคโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พระปลัดเทียน พลวุฑโฒ (คำพงษ์)** (2565 หน้า 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การส่งเสริมจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เพียงใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด ส่วนท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการประชาชน ศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในเรื่องของการให้บริการที่หลากหลาย และมีความชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอย่างไรบ้าง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาล ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอย่างไรบ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีข่าวเกี่ยวกับการติดเชื้อโควิด-19 หน่วยงานราชการในส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง ควรมีการชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวรับมือ และทางหน่วยงานที่สำคัญอย่างเทศบาลตำบลสิชล จะเข้ามามีส่วนร่วมต่อมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ทางหน่วยงานต้องให้ความสำคัญต่อสถานการณ์โรคโควิด-19 และมีแนวทางพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจว่าสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์.** (2560 หน้า 56) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซีน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ่าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลมีขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับ ก่อนหลังเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ส่วนท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลสิชล เกี่ยวข้อง กับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการประชาชน ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น มีความรู้และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไรบ้าง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาล ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไรบ้าง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคโควิด-19 อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันตัวเองไม่ให้เข้าไปในพื้นที่เสี่ยง จะทำให้รับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา **Panigrahi, Majumdar, Galhotra,Kadle & John (2021 p,1**) ได้ศึกษาการจัดการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการวิจัยพบว่า ได้ศึกษาการจัดการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยชุมชนในประเทศอินเดียพบว่า มีการจัดตั้งทีมจัดการในระดับหมู่บ้านซึ่งประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน บุคลากรทางการแพทย์ที่อยู่ใกล้หมู่บ้าน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชาย เจ้าหน้าที่ตำรวจใกล้บ้าน และ องค์กรภาคประชาสังคม จะเห็นว่าการจัดการหรือควบคุมการระบาดที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมาจากชุมชนซึ่งเป็นองค์กรเล็กที่สุดในสังคมที่ประกอบด้วยประชาชนจากครัวเรือนหลายๆ ครัวเรือนมารวมกัน ทำหน้าที่วางแผนการดำเนินการที่เข้ากับบริบท เฝ้าระวังและควบคุมการติดเชื้อ และมีการติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่สุดคือความร่วมมือจากทุกฝ่ายโดยผู้นำในชุมชนทุกกลุ่มนั้นต้องทำงานเป็นทีมอย่างเข้มแข็งเพื่อความมั่นใจและเป็นหนึ่งเดียวเพื่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในสภาวะซับซ้อนนี้ และนอกจากจะมีความรู้ตามบทบาทหน้าที่แล้วยังต้องเป็นผู้ที่มีความเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อส่วนรวมได้อย่างเต็มใจและครอบครัวเห็นด้วยที่สำคัญต้องมีความใส่ใจในเรื่องของสุขภาพและมีวินัยในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งของตนเอง ครอบครัว และชุมชน เพื่อเป็นตัวอย่างด้านการปฏิบัติตัวตามมาตรการของคนในชุมชน สามารถกระตุ้น ชักจูงชาวบ้าน ให้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติตัวและยินดีร่วมมือกัน แก้ไขปัญหาของชุมชนและเป็นผู้นำในกิจกรรมการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของชุมชนได้ อันเป็นการแก้ไขปัญหาชุมชนโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน และเป็นพื้นฐานในการทำงานที่ยั่งยืนต่อไป

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างไรบ้าง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาล ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างไรบ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน คือต้องมีความใส่ใจในการติดตามสถานการณ์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 อย่างสม่ำเสมอ และมีการหมั่นสอดส่องเพื่อนบ้านหรือคนในหมู่บ้านว่ามาจากพื้นที่เสี่ยงที่มีการแพร่ระบาดของโรคหรือไม่ โดยหากมีบุคคลที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงต้องทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ อสม. ประจำหมู่บ้านทราบเพื่อทำการบันทึกข้อมูลและดำเนินการกักตัวตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ** (2560 หน้า 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง

จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ส่วนท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการประชาชน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่คอยรับเรื่องและจัดการปัญหาของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอย่างไรบ้าง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด19) ของเทศบาล ตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอย่างไรบ้าง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาบุคลากรและพนักงานเทศบาลตำบลสิชล ให้มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ประชาชนอยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 บุคลากรและพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกส่วนในเทศบาลตำบลสิชลต้องให้การช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ให้แก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กาญจนา ดำจุติ** (2565 หน้า 1) ได้วิจัยเรื่อง "การส่งเสริมการมีส่วนร่วมตามหลักพุทธธรรมของผู้นำชุมชนในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าการตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชลยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด ส่วน ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการบริการประชาชน ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชควรนำหลักธรรมมาใช้ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการมาตรการควบคุมโรคโควิด 19 เพื่อให้นโยบายมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

2. เทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนรับรู้ข่าวสาร นโยบาย และวิธีการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ที่มีความถูกต้องผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ถือเป็นการให้บริการที่มีความหลากหลาย

3. เพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนให้เข้าถึงทุกกลุ่ม เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน สร้างสื่อออนไลน์เพิ่มเติมในการประชาสัมพันธ์ เช่น อินตราแกรมเฟสบุ๊คติ๊กต็อก

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้ที่สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ควรทำการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

บรรณานุกรม

1.ภาษาไทย

1.หนังสือ:

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2548). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น* (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแผนพัฒนาสามปีและแผนดำเนินงาน), กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2550). *รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* ฉะเชิงเทรา: ประสานมิตร

โกวิทย์ พวงงาม. (2549), *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์*, กรุงเทพฯ : เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2555). *การปกครองท้องถิ่นไทย* หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ขนิษฐา ศรีนนท์. (2544). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนย่อยต่อการวางแผนพัฒนา* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

คนึงนิต ธรรมทิ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำกับการจัดการความขัดแย้งขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่*, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2525), *การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบท*, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยยุทธ อำพันหอม. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองชาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี* รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วารสารรามคำแหง. (2549), *มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศ เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรืองในทุกด้าน.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิจักขณ์ อินทรสมบัติ. (2551). *บทบาทการมีส่วนร่วมของผู้นำในกระบวนการกำหนดนโยบายของ*

องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง, รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : สำนักพิพม์มหาวิทยาลัย

รังสิต วิภาดา มีแวว. (2551). ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาอ้อ จังหวัดเลย รายงานการศึกษาอิสระศิลปะศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

วิภารัตน์ ภัทรกรินทร์. (2555). *ระดับปัญหาในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

วิสุทธิลักษณ์ สมิตะสิริ และ สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2544). *ภาวะผู้นำความสำคัญต่ออนาคตไทย* | กรุงเทพฯ : พิมพ์ไทย,

วุฒิสาร ตันไชย. (2552). *ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น* กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ศรนรินทร์ สันติสุขคง. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าตะเกียบ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัด ฉะเชิงเทรา* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

เสถียร เหลืองอร่าม. (2531). *การวางนโยบายและกระบวนการวางแผน* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย

รามคำแหง สมชัย ศิริสมบัติ (2544**).** *การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการพัฒนาเทศบาล ไปสู่ “เมืองน่าอยู่” กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*, ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

2. เว็บไซต์ :

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru (วันที่เข้าถึงข้อมูล 5 ตุลาคม พ.ศ. 2565)

ศูนย์ภูมิอากาศ กองพัฒนาอุตุนิยมวิทยา. (มกราคม 2565). *ภูมิอากาศจังหวัดนครศรีธรรมราช.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://climate.tmd.go.th/data/province/

แผนพัฒนาเทศบาลตำบลสิชล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก.https://www.sichoncity.go.th/datacenter/doc_download/a_150121_163706.pdf

กวิตา ตรีเมธา, และกุลกัญญา โชคไพบูลย์กิจ. (2564). *การดูแลและป้องกันเด็กจากเชื้อไวรัสโรคโควิด-19 (COVID-19) สำหรับประชาชน.* สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2564 จาก http://www.si.mahidol.ac.th/th/department/pediatrics/admin/news_files/367_2_1.pdf.

กฤษณา กาเผือก. (2556). *กระบวนการพัฒนานโยบายสาธารณะท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมด้านกิจกรรมทางกายสำหรับผู้สูงอายุในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่.* ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐศาสต์, มหาลัยแม่โจ้.

กรมควบคุมโรค. (2563). *คู่มือการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019* สำหรับประชาชน.

กรมควบคุมโรค. (2564). *รายงานสถานการณ์ โควิด-19*. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2564 จาก https://covid19.th-stat.com/

กรมสุขภาพจิต. (2562). *การอยู่ร่วมกัน(ไม่)ได้ ในสังคม.* สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2564 จาก https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=29559

กรวินท์ เขมะพันธุ์มนัส. (2562). *รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กร*ปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง. ม.ป.ท.

กระทรวงมหาดไทย โมทJ. (2564, 3 พฤษภาคม). *โทรสารในราชการกระทรวงมหาดไทย*, เลขที่ มท 0230/ว2557.

กระทรวงแรงงาน [รง.J. (2564). *ประกาศ/มาตรการ.* สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2564 จาก https://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/announce.

กรุงเทพธุรกิจ. (2564). ด่วน! ยอด โควิด-19 วันนี้ ยังหนัก! พบติดเชื้อเพิ่ม 11,397 ราย เสียชีวิต 101 ราย. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2564 จากhttps://www.bangkokbiznews.com/news/detail/949574.

กรุงเทพธุรกิจ. (2564). *รวมวิธีรักษาโควิด ตามอาการ.* สืบค้นเมื่อ 2564 สิงหาคม 2564 จาก https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/933436.

กฤติยาภรณ์ ประสานสุข. (2562). *กลไกการขับเคลื่อนนโยบายส่งเสริมวินัยการออมกับกองทุน* การออมแห่งชาติ (กอช.) สู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทย, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ, คณะรัฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .

กัทรธิรา ผลงาม. (ม.ป.ป). *การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.* ม.ป.ท.

ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนด

การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ฉบับที่ 28. (2564, 1 7 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-5.

ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชกรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

พ.ศ.2548 ฉบับที่ 27. (2564, 10 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-6.

ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 ฉบับที่22. (2564, 1 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 24.

ขวัญแก้ว จันทรวิเชียร. (2557). *กระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะไทย* : กรณีศึกษากระบวนการกำหนดนโยบายด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ , คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดกาญจนบุรี. (2564, 2 สิงหาคม). *มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)* จังหวัดกาญจนบุรี เป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด. คำสั่งที่ 3695/2564.

คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดกาญจนบุรี. (2563, 19 มีนาคม). *มาตรการยับยั้งการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)* ของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน (ฉบับที่2).

ครูเชียงราย, *สูตรหาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.* (2562). สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564จากhttps://www.kruchiangrai.net/2019/06/27/ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วน/.

จักรพงษ์ ฟองชัย, และคณะ. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐกรณีศึกษา* จังหวัดอุบลราชธานี. วาราสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม. ปีที่8, (ฉบับที่1), หน้า75-83.

จารวรรณ กนกทอง. (2559). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง* มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). ความรู้พื้นฐาน COVID-19. กรุงเทพมหานคร., คณะบริหารธุรกิจ,วัชรี ภูรักษา. (2562).

อมร ลีลารัศมี. (ม.ป.ป.). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับ COVID-19 จากโรคติดเชื้อไวรัส SARS-CoV-2.* สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2564 จาก https://tmc.or.th/pdf/Covid-19-MD-AmornUpdate.pdf.

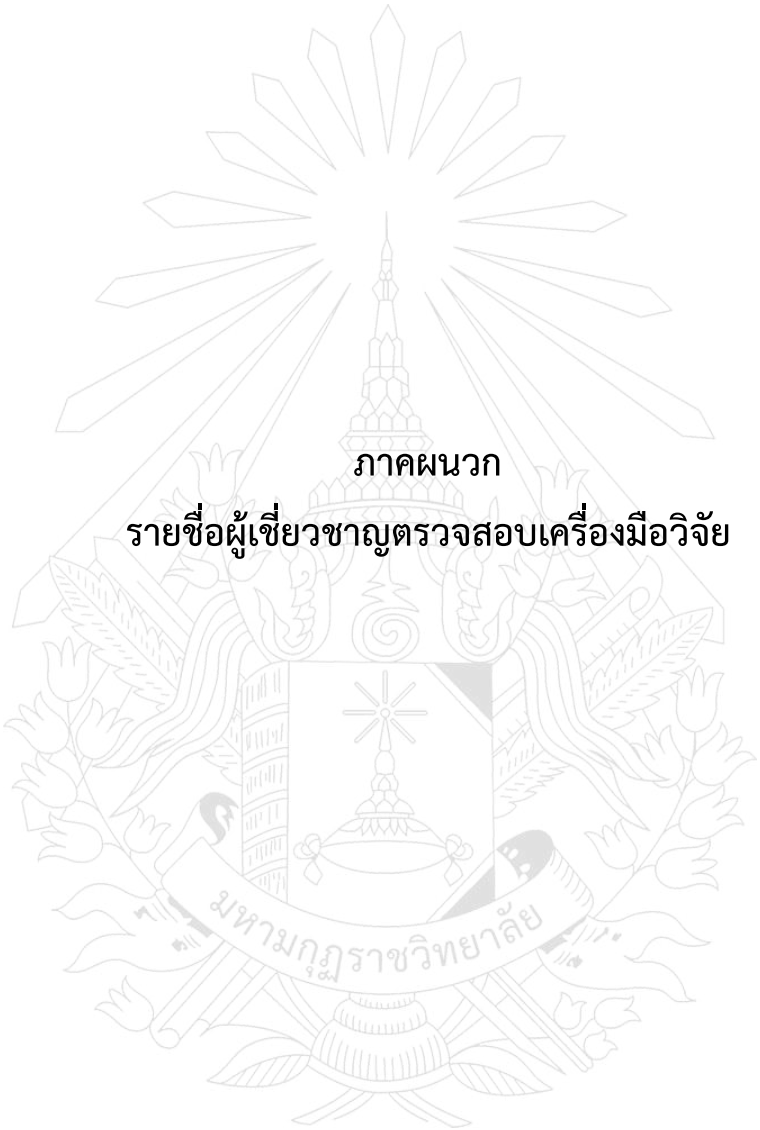
อุษณีษ์ ชเนตต์มหรรย์, และ กัลยา เกิดแก้วงาม. (2564). *โรคโคโรน่าไวรัส 2019 (COVID -19)* กับงานบริการโลหิต. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2564 จาก https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2338.

ALLWEL L. (2564). **อาการโควิด-19** เป็นอย่างไร เช็กด่วน! อาการแบบนี้ เราติดหรือยังนะ. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2564 จาก https://allwellhealthcare.com/covid-19-symptom/

BCC NEWS. (2563). *โควิด-19* : การรักษาอาการติดเชื้อไวรัสโคโรนาต้องใช้เวลานานเท่าไร. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2564 จาก https://www.bbc.com/thai/international-52338164.

K.Pair. (2560). *สูตร Taro Yamane สำหรับคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง.* สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2564 จาก https://greedisgoods.com/taro-yamane/.

ภาคผนวก



ภาคผนวก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1) พระมหาเอกวิน ปิยวีโร,ดร.

วุฒิการศึกษา : ปร.ด

ตำแหน่งปัจจุบัน : ประธานหลักสูตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช

2) . พระครูวินัยธรอธิษฐ์ สุขพานิช (สุวฑฺโต)

วุฒิการศึกษา : ปร.ด

ตำแหน่งปัจจุบัน : เลขาหลักสูตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช

3) รองศาสตราจารย์ ดร. เดชชาติ ตรีทรัพย์

วุฒิการศึกษา : ปริญญาเอก : Ph.D. (Sociology), University of Pune, India

ตำแหน่งปัจจุบัน : ตำแหน่งปัจจุบัน : เลขาหลักสูตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎี บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศก

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1. นายสุพจน์ พูลสวัสดิ์	ตำแหน่งนายกเทศมนตรี
2. นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม	ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี
3. นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม	ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี
4. นายอาคม สีละวุฒ	ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี
5. นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์	ตำแหน่งเลขานุการนายก

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตราวจสอบเครื่องมือ

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว **วันที่** ๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชารัฐศาสตร์

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -๑๙) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๔๔๒ **วันที่** ๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร. เดชชาติ ตรีทรัพย์ ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -๑๙) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์)
๔ ธ.ค. ๖๕

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๔๔๒ **วันที่** ๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระครูวินัยธรอธิษฐ์ สุวฑโฒ, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชารัฐศาสตร์

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -๑๙) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

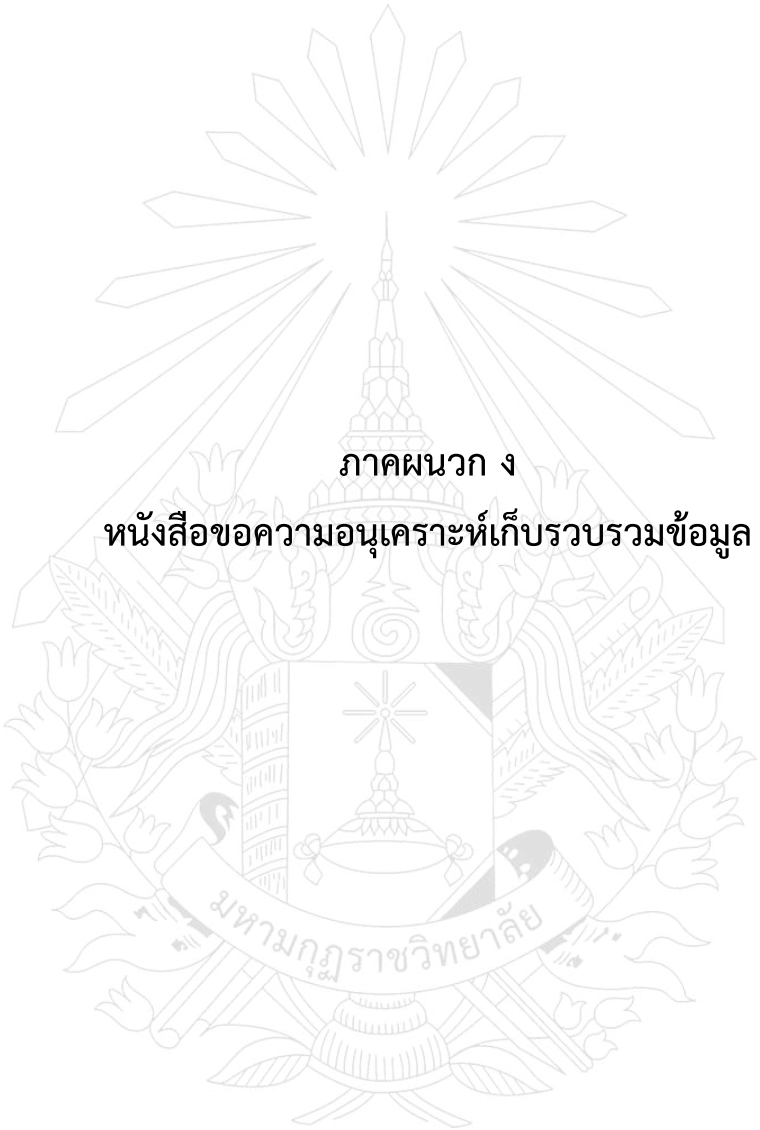
ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ณรงค์ชัย อินปิน ผู้ขอความอนุเคราะห์
๔ ธ.ค. ๖๕

(พระครูวินัยธรอธิษฐ์ สุวฑโฒ, ดร.)
๔ ธ.ค. ๖๕



ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
เลขที่ ๑๒๘ หมู่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๗๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายอำเภอสิชล

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -19) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายณรงค์ชัย อินปิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ณรงค์ชัย อินปิน

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
เลขที่ ๑๒๘ หมู่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๓๒

๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out)

เจริญพร นายอำเภอลานสกา

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช(Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -๑๙) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)"โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการทำสารนิพนธ์เรื่องนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out) บุคคลากรในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่าน จึงขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ผู้ประสานให้เก็บข้อมูล
1

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๓๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สัมภาษณ์)

เจริญพร นายอาคม สีละวุฒ รองนายกเทศมนตรีตำบลสิชล

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -19) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายณรงค์ชัย อินปิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๓๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๓๖(๒)/ว ๐๐๓๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สัมภาษณ์)

เจริญพร นายสายัญ เทวสต ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลสิชล

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -19) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายณรงค์ชัย อินปิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๓๒๘

นายสายัญ เทวสต
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลสิชล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๓๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สัมภาษณ์)

เจริญพร นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์ เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลสิชล

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -19) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายณรงค์ชัย อินปิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้
นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์
เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลสิชล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๓๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สัมภาษณ์)

เจริญพร นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม รองนายกเทศมนตรีตำบลสิชล

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -19) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายณรงค์ชัย อินปิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม
รองนายกเทศมนตรีตำบลสิชล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๗๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สัมภาษณ์)

เจริญพร นายสุพจน์ พูนสวัสดิ์ นายกเทศมนตรีตำบลสิชล

ด้วย นายณรงค์ชัย อินปิน นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด ๑๙) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Public Service Roles to the Emerging Disease (Covid -19) of Tambon Sichon Municipality, Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายณรงค์ชัย อินปิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

นายสุพจน์ พูนสวัสดิ์
นายกเทศมนตรีตำบลสิชล

ภาคผนวก ฉ

หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



ที่ จว. ๒๔๙/๒๕๖๖

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑. ชื่อโครงการวิจัย

ชื่อเรื่อง : บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

TITLE : PUBLIC SERVICE ROLES TO THE EMERGING DISEASE (COVID-19) OF TAMBON SICHON MUNICIPALITY, SICHON DISTRICT , SI THAMMARAT PROVINCE

๒. ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย

ณรงค์ชัย อินปิน

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน

คณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ มติที่ ๓๖๐/๒๕๖๖ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการทำวิจัยในคน โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ และไม่ก่อให้เกิดภยันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัย กลุ่มตัวอย่างและผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ ตั้งแต่วันที่ออกเอกสารรับรองผลการพิจารณาการทำวิจัยในคนฉบับนี้ จนถึงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ออกให้ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลงนาม

(พระมหามงวินทร์ ปุริสุตฺตโม, ผศ.ดร.)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ช

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19)

ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล

จังหวัดนครศรีธรรมราช

****

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19)

ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตรวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19)

ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอขอบคุณอย่างสูง

ณรงค์ชัย อินปิน

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

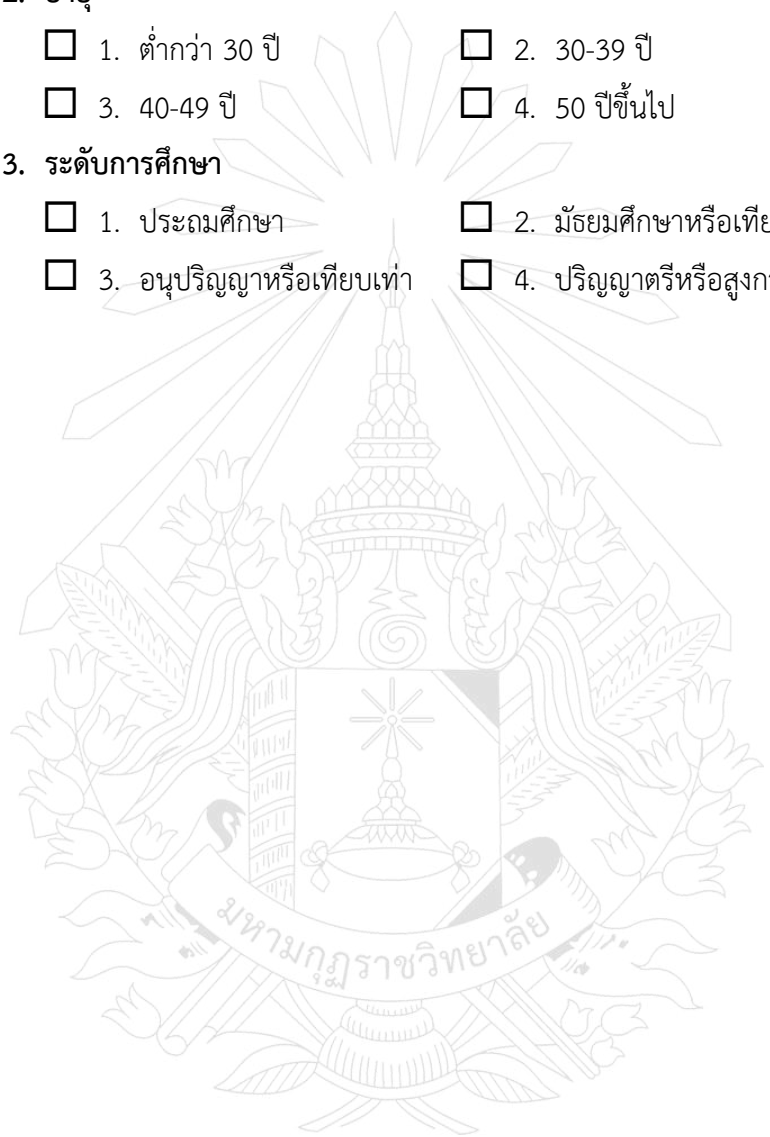
☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2. 30-39 ปี

☐ 3. 40-49 ปี ☐ 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐ 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ 4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า



ตอนที่ 2 บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับบทบาทการบริการประชาชนของท่าน

บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. ท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด					
2. ท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19เพื่ออำนวยความสะดวกเพียงใด					
3. ท่านมีความคิดเห็นว่าความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
4. ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เพียงใด					
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ					
5. ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
6. ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลสิชล เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					

7. ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ่าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลมีขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับ ก่อนหลังเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
8. ท่านมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชล ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
9. ท่านมีความคิดเห็นว่าการมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลสิชลแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
10. ท่านมีความคิดเห็นว่างานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลสิชล ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยเพียงใด					
11. ท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ได้ถูกต้องเพียงใด					
12. ท่านมีความคิดเห็นว่าเอกสารที่เทศบาลตำบลสิชล เตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้นเพียงใด					

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
13. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
14. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
15. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
16. ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์วิทยุชุมชน ฯลฯ เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ					
17. ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชล เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
18. ท่านมีความคิดเห็นว่าการช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
19. ท่านมีความคิดเห็นว่าการตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					
20. ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชลยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวการใช้หลักโพชฌงค์ต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้นำท้องถิ่นของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

.....

.....

.....

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

.....

.....

.....

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

.....

.....

.....

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

.....

.....

.....

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ซ
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

สารนิพนธ์เรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19)
ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย เรื่อง “บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ”แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. โปรดตอบคำถามตามสภาพที่เป็นจริง คำตอบของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อการวิจัย เพราะจะทำให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่แนวการบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด หากท่านรู้สึกไม่สบายใจสามารถไม่ตอบคำถามได้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและจะดำเนินการให้สอดคล้องภายใต้เงื่อนไขจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ทุกประการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

(นายณรงชัย อินปิน)
นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ที่อยู่ปัจจุบัน .....หมู่ที่ .....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์ .....

วันและเวลาที่สัมภาษณ์ วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2) ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3) ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

4) ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

5) ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

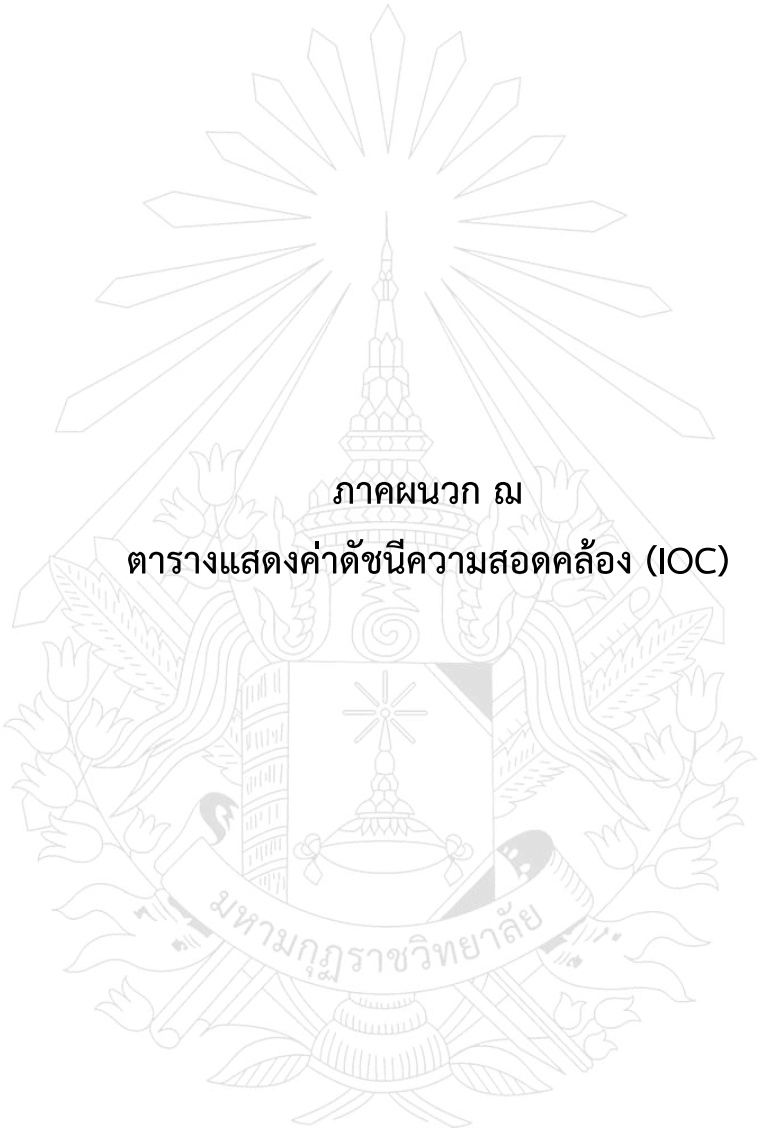
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ฌ
ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)

เรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล
อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล								
1	**เพศ** ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	**อายุ** ☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2. 30-39 ปี ☐ 3. 40-49 ปี ☐ 4. 50 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	**ระดับการศึกษา** ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ☐ 4. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 5. ปริญญาตรีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช								
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ								
1	ท่านมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชล มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19เพื่ออำนวยความสะดวกเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
3	ท่านมีความคิดเห็นว่าความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชลเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสิชล ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ								
5	ท่านมีความเห็นว่านักปกครองท้องที่เท่าทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชล เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชล เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	ท่านมีความคิดเห็นว่าการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสิชล เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ								
9	ท่านมีความคิดเห็นว่าการมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลสิชล แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	ระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด							
10	ท่านมีความคิดเห็นว่างานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลสิชล ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
11	ท่านมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลสิชลได้จัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ได้ถูกต้องเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	12. ท่านมีความคิดเห็นว่าเอกสารที่เทศบาลตำบลสิชล เตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้นเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ								
13	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เสียงตาม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	สาย เว็บไซต์วิทยุชุมชน ฯลฯ เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด							
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ								
17	ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชล เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาติดต่อเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
18	ท่านมีความคิดเห็นว่าการช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
19	ท่านมีความคิดเห็นว่าการตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
20	ท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลสิชลยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาดไวรัสโควิด 19 เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ								
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

มหามกุฏราชวิทยาลัย

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)

เรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช								
1	ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการให้ความมั่นใจแก่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	ผู้รับบริการอย่างไรบ้าง							
5	ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ								
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)

เรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล
อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช							
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ							
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ							
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ							
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ							
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

มหามกุฏราชวิทยาลัย

สรุป การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)

เรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล
อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 การพัฒนาภาวะผู้นำของนักปกครองท้องที่ในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์
เรื่อง บทบาทการบริการประชาชน ต่อโรคอุบัติใหม่ (โควิด 19) ของเทศบาลตำบลสิชล
อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
แต่ละข้อได้ค่า 1.00

ความเห็น

.....

.....

(ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ภาคผนวก ญ
ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.830	.831	20

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1รูปธรรม	86.03	21.137	.541	.	.816
a2รูปธรรม	86.17	21.592	.416	.	.822
a3รูปธรรม	86.20	22.510	.218	.	.831
a4รูปธรรม	86.03	21.137	.541	.	.816
b1น่าเชื่อถือ	86.13	22.533	.213	.	.832
b2น่าเชื่อถือ	86.27	21.857	.367	.	.824
b3น่าเชื่อถือ	86.10	20.783	.605	.	.813
b4น่าเชื่อถือ	86.03	21.137	.541	.	.816
c1ตอบสนอง	86.27	21.651	.413	.	.822
c2ตอบสนอง	86.13	22.533	.213	.	.832
c3ตอบสนอง	86.07	22.478	.231	.	.831
c4ตอบสนอง	86.27	21.857	.367	.	.824
d1ความมั่นใจ	86.10	20.783	.605	.	.813
d2ความมั่นใจ	86.20	22.097	.306	.	.827
d3ความมั่นใจ	86.10	20.783	.605	.	.813
d4ความมั่นใจ	86.10	22.300	.265	.	.829
e1เห็นอกเห็นใจ	86.13	21.844	.362	.	.824
e2เห็นอกเห็นใจ	86.07	21.306	.492	.	.818

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
e3เห็นอกเห็นใจ	86.13	21.706	.392	.	.823
e4เห็นอกเห็นใจ	86.13	21.706	.392	.	.823

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
90.67	23.816	4.880	20

ภาคผนวก ฎ
รูปภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายสุพจน์ พูลสวัสดิ์ ตำแหน่งนายกเทศมนตรี
(เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566)



นายสายัญ เชาวลิต ตำแหน่งที่ปรึกษานายกเมศมนตรี
(เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566)



นายศักดิ์ชัย สิวะสุธรรม ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี
(เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566)



นายแสนสุข บุญพัฒนากรณ์ ตำแหน่งเลขานุการนายก
(เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566)



อาคม สีละวุฒ ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี

(เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2566)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : นายณรงค์ชัย อินปิน

วัน/เดือน/ปีเกิด : วันที่ 30 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2533

สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ 219/23 หมู่ที่5 ต.สิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประวัติการศึกษา : รัฐศาสตร์บัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

ประสบการณ์ทำงาน : ตำแหน่ง ผู้บริหารงานลูกค้าและหัวหน้าฝ่ายขาย
เขตพื้นที่ภาคใต้ บริษัท ไลน์ แมน วงใน จำกัด

ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 9/17 โครงการบ้านอชิลา หมู่10 ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา