

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง)

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง)

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES ACCORDING TO THE PRINCIPLE OF ITTHIPADA 4 IN NONSILA SUB-DISTRICT MUNICIPALITY NONSILA DISTRICT KHON KAEN PROVINCE

PHRA BOONPHENG CANTACHOTO (PHIOPHONG)

A THEMATIC PERER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
PROGRAM IN BUDHISTIC LOCAL GOVERNMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2023

หัวข้อสารนิพนธ์	:	ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น
ชื่อนักศึกษา	:	พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต
ชื่อปริญญา	:	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	:	การปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์
ปีพุทธศักราช	:	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	พระครูประยุตสารธรรม, ดร.

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....
(พระมหาสุรไกร ชินพุทธิสิริ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :
ประธานกรรมการ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษา) .....
(พระครูประยุตสารธรรม, ดร.)

กรรมการ .....
(พระมหาวิรุธ วิโรจโน, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.)

กรรมการ .....
(พระครูสังฆรักษ์ ทวี อภโย, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.)

กรรมการ .....
(ดร. ณฐอร เจือจันทร์)

ลิขสิทธิ์ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Topic	:	Efficiency of Public Services According to the Principle of Itthipada 4 in Non Sila Subdistrict Municipality Non Sila District Khon Kaen Province
Student's Name	:	Phra Bunpheng Chantasoto
Degree Sought	:	Master of Political Science
Program	:	Buddhistic Local Government
Anno Domini	:	2023
Advisor	:	Phrakruprayutsaradham, Dr.

Accepted by the Social Science Faculty, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of Political Science in Buddhistic Local Government Program.

Dean of Social Science Faculty .....
(Phramaha Surakrai Jinabuddhisiri)

Dissertation Committee:
Chairman .....
(Assoc. Prof. Dr. Piyaluk Potiwan)

Member (Advisor) .....
(Phrakruprayutsaradham, Dr.)

Member .....
(Phramaha Wiruth Wirojano, Asst. Prof. Dr.)

Member .....
(Phrakrusangkharak Thawee Abhayo, Asst. Prof. Dr.)

Member .....
(Dr. Nathaorn Chuachan)

Copyright of the Social Science Faculty, Mahamakut Buddhist University

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์	**: ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น**
ชื่อนักศึกษา	**: พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง)**
ชื่อปริญญา	**: รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	**: การปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์**
ปีพุทธศักราช	**: 2566**
อาจารย์ที่ปรึกษา	**: พระครูประยุตสารธรรม, ดร.**

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 357 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่า (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า :

1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของการบริการสาธารณเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของตน ควรติดตามการปกครองส่วนท้องถิ่นของตนอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมกับองค์กรปกครองท้องถิ่น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ, หลักอิทธิบาท 4

ABSTRACT

Thematic Topic : **Efficiency of Public Services According to the Principle of Itthipada 4 in Non Sila Sub-District Municipality NonSila District Khon Kaen Province**
Student's Name : **Phra Boonpheng Cantachoto (PhioPhong)**
Degree Sought : **Master of Political Science**
Program : **Buddhistic Local Government**
Anno Domini : **2023**
Member (Advisor) : **Phrakru Prayutsarntham, Dr.**

The objectives of this research are as follows: 1) To study the efficiency of public services according to Itthipada 4. 2) To compare the efficiency of public services according to Itthipada 4, classified by gender, age, and education level. 3) To study suggestions for improving the efficiency of public services according to Itthipada 4 in Non Sila Sub-District Municipality, Non Sila District, Khon Kaen Province, using a survey questionnaire to collect data from a sample group of 357 individuals. The statistical analysis used includes frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA

The research findings are as follows: 1) Overall, the public has a high level of opinion regarding the efficiency of public service according to Itthipada 4 in Non Sila Sub-District Municipality, Non Sila District, Khon Kaen Province. 2) The results of comparing public opinion on the effectiveness of public services according to Itthipada 4 of Nonsila Subdistrict Municipality, Nonsila District, Khon Kaen Province, indicate that there is no significant difference in the opinions regarding the effectiveness of public services based on Itthipada 4 among the male and female population. However, when considering different age groups and levels of education among the population, there is a statistically significant difference in the opinions regarding the effectiveness of public services based on Itthipada 4 at a significance level of 0.05. 3) Suggestions regarding the efficiency of public service according to Itthipada 4 in Non Sila Sub-District Municipality, Non Sila District, Khon Kaen Province, include the need for public involvement in monitoring the performance of public services to ensure transparency, participation in policy-making for local development, and comprehensive monitoring of local governance through online media and public relations boards. It is recommended to involve the public in meetings with local government organizations.

Keywords: Public service efficiency, Itthipada 4

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตานุเคราะห์ของคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้แก่ พระครูสุธีจริยวัฒน์, ผศ.ดร. รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และพระครูประยุตสารธรรม, ดร. ที่ได้กรุณาให้ คำปรึกษาแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์จนสำเร็จด้วยดีตลอดมา

ขอเจริญพรขอบคุณ/ขอบพระคุณ ประธานและคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบสารนิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ์ พระครูประยุตสารธรรม, ดร. พระมหาวิรุธ วิโรจโน, ผศ.ดร. พระครูสังฆรักษ์ ทวี อภโย, ผศ.ดร. และผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย คือ ดร.อภิชิต เหมือยไธสง ดร.เอนก มูลมา ดร.อัครเดช นีละโยธิน อาจารย์ประจำวิชาระเบียบวิธีวิจัย นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายไปทดลองกับประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ในการศึกษาครั้งนี้ขอเจริญพรขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น และผู้เกี่ยวข้องในเขตตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่มีความเมตตา ส่งเสริมเรื่องการศึกษา และแนวทางความรู้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ประสิทธิประสาทวิทยาการและประสบการณ์ รวมถึงให้ความเมตตาเอื้อเฟื้อถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยหวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจตามสมควรพร้อมทั้งขออุทิศความดีของสารนิพนธ์นี้ให้บิดามารดา ครูอุปัชฌาย์อาจารย์ ญาติโยมผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง ขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	**ฉ**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**ช**
กิตติกรรมประกาศ	**ซ**
สารบัญ	**ฌ**
สารบัญตาราง	**ฎ**
สารบัญแผนภาพ	**ฒ**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**6**
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ	6
2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ	6
2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	8
2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ	13
2.2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ	16
2.2.3 ปัญหาและอุปสรรคการบริการสาธารณะ	20
2.2.4 ภารกิจหลักในการบริการสาธารณะ	23
2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท 4	27
2.3.1 ความหมายและความสำคัญของหลักอิทธิบาท 4	27
2.3.2 องค์ประกอบของหลักอิทธิบาท 4	29
2.3.3 ประโยชน์ของอิทธิบาท 4	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.4 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท 4	34
2.4 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	34
2.5 พื้นที่ในการวิจัย	36
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	**46**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	47
3.3 เครื่องมือวิจัย	48
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	48
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	50
3.7 การวัดค่าตัวแปร	51
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	52
3.9 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**53**
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น	55
4.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม	60
4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**70**
5.1 สรุปผลการวิจัย	70
5.2 อภิปรายผล	74
5.3 ข้อเสนอแนะ	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	**79**
ภาคผนวก	**88**
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	89
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	91
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	95
ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	98
ภาคผนวก จ ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามและการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	104
ประวัติผู้วิจัย	114

สารบัญตาราง

เรื่อง **หน้า**

ตารางที่ 2.1 ตารางสังเคราะห์กรอบแนวคิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4..... 45
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น..... 47
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 53
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 54
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 54
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น..... 55
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4..... 55
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4..... 56
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4..... 57
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4..... 58
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4..... 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ..... 60
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ..... 61
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 62
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท จำแนกตามอายุ..... 63
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามอายุ..... 63
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามอายุ..... 64
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา..... 65
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยเปรียบรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามระดับการศึกษา..... 66

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามระดับการศึกษา..... 67

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามระดับการศึกษา..... 67

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น..... 68

ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น..... 69

สารบัญแผนภาพ

เรื่อง **หน้า**

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 45

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ผู้บริหารต้องการสร้างองค์การให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องศึกษาอย่างถ่องแท้ถึงองค์ความรู้ของ “การบริหารจัดการ” โดยความหมายทั่วไป คือ การบริหารในภาครัฐ ซึ่งเป็นองค์การที่ไม่ได้มุ่งผลกำไร ส่วนการจัดการมักใช้กับการบริหารงานในภาคธุรกิจเอกชนที่มุ่งผลกำไรโดยเฉพาะ ซึ่งในปัจจุบันภาคธุรกิจเอกชนมีเพิ่มมากขึ้นและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ ในขณะเดียวกันการดำเนินงานของภาครัฐบาลก็คาบเกี่ยวกับงานภาคธุรกิจเอกชนมากขึ้น ซึ่งจะสังเกตได้จากการให้บริษัทเอกชนมารับสัมปทานจากรัฐบาลในลักษณะการลงทุนเชิงธุรกิจ ด้วยเหตุนี้การบริหารและการจัดการของภาครัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชนจึงมีความสัมพันธ์กัน คือ การมุ่งประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญและให้ความถึง “คุณภาพ” ของการบริการและความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการให้มากขึ้น ดังนั้น การบริหารและการจัดการจึงต้องอยู่ควบคู่กันเพื่อให้สื่อความหมายครอบคลุมถึงระบบการดำเนินงานทั้งภาครัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชน (พีรสิทฐ์ คำนวณศิลป์, 2546)

การดำเนินงานถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคลากร การอำนวยการ และการกำกับดูแล หากปราศจากความใส่ใจในกระบวนการดำเนินกิจการทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล บริษัทหรือองค์กรจึงมีความเจริญก้าวหน้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ก็ด้วยการดำเนินงานทั้งสิ้น แต่ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ เพราะฉะนั้น การดำเนินงานจึงต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ทำงาน หมายความว่าการดำเนินงานเป็นกระบวนการทางสังคม คือ อาศัยกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (เสนาะ ติเยาว์, 2550)

การปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งเป็นที่มาของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญแหล่งหนึ่งของประเทศ นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมสูง ในภาพรวมการปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ทั้งในเขตเมืองและชนบท จะเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับการปกครองท้องถิ่นของประเทศนั้นเป็นประการสำคัญ (ฤทธิรงค์ เกาฏีระ, 2558)

องค์การ หน่วยงาน หรือธุรกิจ คือ กลุ่มของบุคคลที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้างและการประสานงานด้วยวิธีการหรือหลักการที่ชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ 1 องค์การ หรือหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของมนุษย์นั้น เมื่อเติบโตขึ้นก็ได้รับการศึกษาจากสถาบันการศึกษา และต่อมาประกอบอาชีพในองค์การทั้งภาครัฐหรือภาคเอกชน

(ธุรกิจ) องค์การซึ่งเป็นที่รวมของคนและงาน ทั้งสององค์ประกอบนี้มักจะอยู่ควบคู่กันเสมอ อาจกล่าวได้ว่า องค์การหรือหน่วยงาน คือ รากฐานของการดำเนินชีวิต เป็นจุดเริ่มต้นของกิจกรรม และเป็นศูนย์รวมของคน (พูนสุข ภูสุข, 2556)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนอง ต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ปัจจุบันท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ และให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ส่วนองค์กรภาคเอกชนได้มีการปรับปรุงการบริหารงานโดยการรื้อระบบ ขณะที่องค์กรภาครัฐเองได้มีความพยายามที่จะปฏิรูประบบราชการมาหลายยุคหลายสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความเป็นธรรม อีกทั้งปรับปรุงบุคลากรโดยเน้นผลงานและความซื่อสัตย์สุจริต เน้นการบริหารแบบเอกชนมากขึ้น ซึ่งการบริหารแบบราชการได้เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้หน่วยงานราชการไม่สามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าได้เท่าที่ควร แต่ในพระพุทธศาสนามีหลักแห่งการบริหารจัดการอันเป็นหลักคุณธรรม ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมหาศาล อันสามารถที่จะทำงานนั้นบังเกิดสัมฤทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ ที่เรียกว่าหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด วิริยะ คือ ความขยันหมั่นเพียรและอดทนในการทำสิ่งต่าง ๆ จิตตะ คือ ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่ทอดทิ้งงาน วิมังสา คือ ความคิดพิจารณาไตร่ตรองหาเหตุผลในสิ่งที่ทำอยู่เสมอโดยทำในสิ่งที่เราคิดว่าทำแล้วได้ผลดีสามารถช่วยได้ หลักอิทธิบาททั้ง 4 ประการนี้เป็นเครื่องมือที่ทำให้บรรลุถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเชิงพุทธ (พระถวิล ยสินฺธโร, 2558)

ในขณะนั้นมีตำบลในการปกครองจำนวนรวม 20 ตำบล บ้านโนนศิลาต่อมามีประชากรอยู่หนาแน่นเป็นชุมชนใหญ่ขึ้น ทำให้ยากต่อการอำนวยความสะดวกทางราชการ ประชาชนติดต่อราชการใช้เวลารอนาน เนื่องจากจำนวนประชากรเยอะ ทางกระทรวงมหาดไทยจึงได้ยกฐานะเป็นตำบลโนนศิลา แยกการปกครองออกจาก ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านไผ่ แบ่งการปกครองออกจัดตั้งเป็น 2 กิ่งอำเภอ ได้แก่ กิ่งอำเภอบ้านแฮด เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2538 และ กิ่งอำเภอโนนศิลา ลงในประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2539 เรื่อง แบ่งเขตพื้นที่อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ตั้งเป็น "กิ่งอำเภอโนนศิลา" โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เขตปกครองประกอบด้วยตำบล 5 ตำบล คือ ตำบลโนนศิลา ตำบลหนองปลาหมอ ตำบลบ้านหัน ตำบลเปือยใหญ่ ตำบลโนนแดง (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโนนศิลา, 2560)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ว่ามีการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาทในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนมากน้อยเพียงใด มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะบริหารจัดการงานให้ประสบความสำเร็จ พร้อมเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และรู้จักควบคุมอารมณ์ด้านจิตใจ

ของตนเองในการบริหารจัดการหน้าที่ได้ประสบความสำเร็จมีอยู่ในระดับใด และจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจหลักธรรมทางศาสนาสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น มีจำนวน 3,359 คน (สถิติรวบรวมข้อมูลจากกรมการปกครอง, 2565) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สูตรของ (Taro Yamane) จากกลุ่มประชากรและได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษา ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ

ตัวแปรอิสระ

สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามด้านของประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ประชาชนของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องให้ความสำคัญในการเปิดโอกาสให้ประชาชนของเทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

1.5.2 เนื่องจากประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรีบส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่นที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 31 – 50 ปี และประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส

1.5.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรีบนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปดำเนินการ ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีประสิทธิภาพการบริการในการตัดสินใจในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น การทำงานกับชุมชนทุกโครงการเมื่อทำสำเร็จแล้วต้องตรวจสอบประเมินผลตามหลักวิมังสา การประชุมแต่ละโครงการต้องเป็นประชาธิปไตยคือเป็นความต้องการของคนหมู่มาก ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ และทำการศึกษาบริบทของแต่ละพื้นที่ก่อนดำเนินโครงการและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

1.5.4 ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในประสิทธิภาพการบริการสาธารณะชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทั้งในและนอกเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

1.6.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

1.6.2 การบริการสาธารณะ หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่พิจารณา จากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานท้องถิ่น หน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมเป็นธรรมและทั่วถึง

2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างรวดเร็ว และทันเวลา

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ประชาชนได้รับบริการสาธารณะ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ประชาชนได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการมีความก้าวหน้า มีการพัฒนาที่ดีขึ้น

1.6.3 หลักอิทธิบาท 4 หมายถึง ธรรมที่เป็นเครื่องให้ถึงความสำเร็จ คุณธรรมที่ไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย ประกอบด้วย

1. ฉันทะ (ความพอใจ) หมายถึง มีความพอใจ มีความต้องการที่จะทำงาน มีใจใฝ่รักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เป็นความพอใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

2. วิริยะ (ความเพียร) หมายถึง มีความขยันหมั่นประกอบการงานทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. จิตตะ (ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ) หมายถึง มีจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิดเอาจิตฝักใฝ่ ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศกายอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

4. วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือทดลอง) หมายถึง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตรา หาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
- 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
- 2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ
- 2.2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ
- 2.2.3 ปัญหาและอุปสรรคการบริการสาธารณะ
- 2.2.4 ภารกิจหลักในการบริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท 4
- 2.3.1 ความหมายและความสำคัญของหลักอิทธิบาท 4
- 2.3.2 องค์ประกอบของหลักอิทธิบาท 4
- 2.3.3 ประโยชน์ของอิทธิบาท 4
- 2.3.4 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท 4

2.4 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4

2.5 พื้นที่ในการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักประสิทธิภาพให้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงค้นคว้าแนวคิด ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งค้นคว้าจากเอกสารของนักวิชาการผู้มีความรู้ความชำนาญไว้หลายท่าน ดังนี้

สุธรรม ชนาบศักดิ์ (2562) กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สายรุ้ง บุบผาพันธ์ (2553) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้ากับผลที่ได้รับ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้ามา หมายความว่า องค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ในขณะเดียวกันหากผลผลิตที่ได้ออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดที่สุด ก็หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการจัดการเกี่ยวพันกับการค้นหาวิธีการใช้ต้นทุนทางด้านทรัพยากรที่น้อยที่สุด หรือการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม เมื่อนำมารวมเข้ากับความพึงพอใจ ของลูกค้า ย่อมหมายถึง คุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำ หรือบอกต่อลูกค้าว่าเป็นผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย

กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้น การพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยิ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือ ประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์การหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์การนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมี

ความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

สุรนาท ขมะณะรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงการผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม และ 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

2.1.2 ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎีของนักวิชาการ ได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ดังนี้

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561) กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

อุทัสน์ วีระศักดิ์การุณย์ (2556) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ สินค้า คุณภาพของการทำงานต้องมีคุณภาพที่สูง ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตมอบให้กับผู้บริโภคต้องมีมาตรฐาน คุณภาพดี ตอบสนองความต้องการได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าเกิดเป็นความประทับใจ และมีความพึงพอใจสูงสุด

2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวคือ มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละบุคคลในการทำงาน ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ฉะนั้นบุคลากรจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง แม่นยำเป็นไปตามความมุ่งหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรเวลาที่จำเป็นต้องกำหนดให้อยู่ในลักษณะการสอดคล้องกับเนื้องานและปริมาณงานที่ถูกต้อง

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กฤตภาคิน มิ่งโสภา (2564) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหาร ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน และด้านเวลาน้อยที่สุด ผลการวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน และเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ช่วยผลักดันการดำเนินงานอีกทั้งยังสร้างความสามารถในการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป

พฤธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้กล่าวว่า ระบบราชการเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการบริหารสำหรับองค์กรภาคธุรกิจหรือองค์กรภาครัฐ เพราะว่าระบบดังกล่าวมีการจัดองค์การที่ดี มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบในสัดส่วนที่เหมาะสมตามความสามารถ และมีระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานกันอย่างชัดเจน ทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความชำนาญ ความรวดเร็ว และความประหยัด เป็นระบบที่สร้างความยุติธรรม ทำงานภายใต้กรอบของกฎหมาย ระเบียบแบบแผนที่รัดกุมมีเหตุผลจึงลดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงานลงทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูง

วิภาวรรณ เส็งสาย (2561) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการประเมินคุณค่าของบุคคลในด้านต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานเดียวกัน การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน จะช่วยให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการทำงาน และกำหนดว่าพนักงานควรปรับปรุงจุดใดให้ดีขึ้นอีกทั้งยังมีผลต่อค่าตอบแทนในอนาคตอีกด้วย ในงานวิจัยได้แบ่งประสิทธิภาพในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านผลของการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพด้านต้นทุน และประสิทธิภาพด้านเวลา

ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548) ได้กล่าวว่า ในการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรในองค์กร เพราะองค์กรใดมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานยังมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา และเจตคติของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจและความรู้สึก เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการรับรู้ ความเชื่อ และการแปลความหมายออกมาจาก

ความรู้สึกนั้น ๆ ผ่านภูมิหลังของตนเอง เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ และอารมณ์ โดยส่งผลให้แต่ละบุคคลรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกัน

สุธรรม ชนาบศักดิ์ (2561) กล่าวว่า ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมิน เพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะและ 5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผล 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพแล 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปได้ว่า การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลงนั้น ได้มีนักวิชาการผู้มีความรู้ความชำนาญกล่าวไว้หลายท่าน ดังนี้

อภิชัย พันธเสน (2560) กล่าวว่า ความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงมาเปรียบเทียบกับการบริหารงานของ อปท.ในประเด็นของการให้บริการสาธารณะ 7 ด้าน เพื่อแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเชิงประจักษ์ ซึ่งการแสดงให้ อปท. เห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของแต่ละ อปท. จะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อปท. ทราบความสามารถของตนเอง และเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญ ที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้ อปท. ทราบว่าปัจจัยใดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารจัดการ อปท.ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และทราบกระบวนการ ยกระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท.ให้เพิ่มสูงขึ้น แบ่งระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรได้สามระดับ คือ เข้าข่าย (เป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน) เข้าใจ (เป็นองค์กรแห่งความสุข) เข้าถึง (เป็นองค์กรแห่งประโยชน์สุข) โดยกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานของแต่ละยุทธศาสตร์ ขององค์กรจะต้องเป็นไปตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ ต้องประกอบไปด้วยการใช้สติปัญญาและคุณธรรมการมีภูมิคุ้มกัน ความพอประมาณ และความมีเหตุผล ซึ่งจะเป็นต้นแบบให้ อปท. อื่น ๆ ได้เรียนรู้ต่อไป

อึ้ง สิทธิมนต์ (2546) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมี 7 ด้าน ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากรคุณภาพของบุคลากร ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน ความทุ่มเทความอุตสาหะ ความพยายามความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และความพยายามในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการพัฒนาตนเอง วิธีการที่บุคลากรแต่ละคนนำมาใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะชำนาญให้แก่ตนเอง ได้แก่การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาต่อนอกเวลาทำการ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับความเหมาะสมของโครงสร้างการบริหารและวิธีการบริหาร หมายถึง ความเหมาะสมของโครงสร้างการบริหารและวิธีการบริหารรวมทั้งขั้นตอนการบริหารที่ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร มีความพอเพียงของงบประมาณด้านการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพอเพียงของงบประมาณในการจัดเตรียมในด้านการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากร การศึกษาต่อการที่บุคลากรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้ได้รับคุณวุฒิที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์การในอนาคต

4. ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความกระตือรือร้นของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานความสามารถในการสั่งการและความละเอียดรอบคอบของผู้บังคับบัญชา

5. ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันมีการติดต่อประสานงานกันยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

6. ปัจจัยเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนหรือพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจ ที่จะร่วมมือประสานงานกันเพื่อความสำเร็จของงาน

7. ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานการแสดงความชอบ ที่จะได้ทำงานตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ และได้รับผลจากการทำสิ่งนั้นเป็นการตอบแทน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ร่วมงานด้วยองค์การใดก็ตาม หากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่างคุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงานลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์การ มีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีผลบวกในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความ

เข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ หรือตามเวลาความพึงพอใจเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุข ของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้ จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) กล่าวว่า ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ผู้ที่รับผิดชอบในฐานะผู้บริหารขององค์กร จะต้องมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ เครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการติดตามประเมินผลก็คือ “ตัวชี้วัด” การบริหารงานที่ไม่มีการติดตามหรือขาดตัวชี้วัดที่ชัดเจนย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กร เพราะทำให้ไม่ทราบได้ว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการไปนั้นมีความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด สำเร็จหรือไม่สำเร็จเพราะเหตุใด ลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่ ในหลายกรณีการมีตัวชี้วัดที่ถูกต้องชัดเจนจะสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต ผู้ที่ควบคุมดูแลกิจกรรมเหล่านั้นจะหาวิธีแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ทันต่อเหตุการณ์หรือแม้ว่าเหตุการณ์จะสิ้นสุดแล้วก็ตาม ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อให้การปฏิบัติงานต่อไปประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การดา จันทร์แย้ม (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยแวดล้อมของการทำงานในทางบวก เป็นผลรวมของประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังส่วนบุคคล เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ระบบบริหารจัดการขององค์กรที่ดี เป็นต้น ซึ่งเป็นความสุขของบุคคลที่ได้จากการปฏิบัติงาน หรือความต้องการจากวิชาชีพที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน

พระใบฎีกามนูญ จารุวณโณ (รัตนะพงศ์) 2562) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติการในการทำงานเป็นงานของผู้ที่ทำงานหน้าที่นั้น ๆ อันจะหมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงขีดความสามารถ ในการทำงานของผู้ทำงานตามหน้าที่นั้น ๆ โดยผู้ที่ทำงานนั้นมีแผนการทำงานมีระเบียบ กฎเกณฑ์ความรับผิดชอบความละเอียดรอบคอบในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนความรู้สึกไปในทางบวก ความชอบในหน้าที่ความสบายใจในการทำงานความสุขใจในงานมีความอดทนต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงผลการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ

ปริศนา พิมพา (2559) ได้กล่าวว่า การกำหนดปัจจัยด้านที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน และประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการกำหนดแผนงานโครงการ นโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของบุคลากรมีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ ให้การสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความพึงพอใจกับการมีแบบ

แผน แนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการทำงานในหน่วยงานได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถและความถนัด จึงทำให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้น คือ ความศรัทธา ความเกรงใจต่อสิ่งที่เคารพ นับถือหรือผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า รวมทั้งปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพและที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจสูงจะเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ มากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ "การบริการสาธารณะ" ดังนี้

บุษยา นิลฉวี (2562) กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่หวังผลตอบแทนและมีภารกิจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกิจกรรมหรืองาน ในหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ได้อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และเท่าเทียมกัน ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มนกานต์ มีบุญลือ (2547) ได้อธิบายว่า ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และความพึงพอใจในการบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1) ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2) ความสามารถในการบริการตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว และทันต่อเวลา

3) ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (the right geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4) ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5) ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการ ทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตาม

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ และคณะ (2564) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้ อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

ชวลิต สละ (2556) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น หรือจัดให้มีหรือมอบหมายให้เอกชน เป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเอง ซึ่งบริการสาธารณะในกรณีหลังนี้เป็นที่ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำได้เอง จึงได้มอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนดังกล่าว แต่กิจกรรมดังกล่าวนี้จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การเก็บขยะมูลฝอย การดำเนินงานสระว่ายน้ำ หรือการขนส่งสาธารณะ

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) กล่าวว่า การบริหารงานในภาครัฐ ในด้านการบริการสาธารณะนี้มีทั้งบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพ ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการสากล พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กุลธน ธนาพงศธร (2548) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการ ให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอ

ภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็น ได้ชัด 4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แค่ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกิน

พนินท์ นนทโคตร และคณะ (2565) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจ พอเพียงขององค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในกรณีที่มีปัจจัยการผลิตและผลผลิตหลายชนิด ในพื้นที่ดังกล่าวมีการประยุกต์ใช้แนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนของตนเอง 7 ด้านของการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการเกษตร ด้านธุรกิจชุมชน ด้านสุขภาพ อนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรชุมชน และด้านการทำแผนพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการองค์กร และด้านการทำแผนพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงได้สูงขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการตามระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท. ในระดับเข้าข่าย ระดับเข้าใจ และระดับเข้าถึง พบว่า อปท.ที่มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงระดับเข้าใจและ เข้าถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านบริหารจัดการองค์กร ด้านการทำแผนพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วมด้านสังคมวัฒนธรรมและการเรียนรู้ และด้านการเกษตร (อินทรีย์) ผลการศึกษาดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของแต่ละ อปท. มีความแตกต่างกัน ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทราบ ความสามารถของตนเอง และเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงบประมาณ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2548) กล่าวว่า การให้บริการ คือ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการให้บริการประชาชน เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับจิตถ้าได้รับการบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้ 1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ 2) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดทัศนคติ คือ ให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคมให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยในการให้บริการ โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง 3) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและ การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ คุณภาพการให้บริการที่พิจารณา จากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานท้องถิ่น หน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมเป็นธรรมและทั่วถึง 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างรวดเร็ว และทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างเพียงพอต่อความต้องการ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ประชาชนได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการมีความก้าวหน้า มีการพัฒนาที่ดีขึ้น

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ไว้หลายท่าน ดังนี้

อรุณี สัณฐิติวณิชย์ (2557) ได้อธิบายลักษณะสำคัญ ๆ ของแนวคิดที่ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาเพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณ ของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมือง หรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง โดย Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ใช้บริการ หรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้ใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย

จรัส สุวรรณมาลา (2550) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One –Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการ จากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) ได้อธิบายว่า การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะ ของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะ ของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ 1) รัฐต้องมีการบริหาร ด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะ มากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจโดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการ

สาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ในภาครัฐเน้นการให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากความกินดีอยู่ดีของประชาชนเน้นคือเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน บริการสาธารณะต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความครอบคลุมทั้งในด้านพื้นที่ และความทั่วถึงสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

เยียรยง ไชยรัตน์ (2564) ได้อธิบายว่า การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาล เป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุด ทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาค อย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับ กับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น

ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์ จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อม ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้น ในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อ

ดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณประโยชน์ ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.2.3 ปัญหาและอุปสรรคการบริการสาธารณะ

ซึ่งมีนักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่าน ได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร (2561) ได้กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ มีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้ 1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4) รัฐต้องมีแผนงาน ยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จ ในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ และเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้นว่า การลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะจะประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้รับบริการคือประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณภาพมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ในบทความจึงต้องการนำเสนอถึงปัญหาเกี่ยวกับระบบ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้ซึ่งได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้า ในการบริการประชาชน ปัญหาด้านประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการสาธารณะจากท้องถิ่น และปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณไม่เพียงพอ ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะได้หาแนวทางการบริการสาธารณะ เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ต่อไป

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องให้ความสนใจอย่างยิ่ง คือ วิธีการในการให้บริการสาธารณะภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางในการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำภารกิจค่อนข้างจำกัด

และมักจะเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ด้วยตนเองผ่านการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรเป็นหลัก ซึ่งภายใต้สภาพแวดล้อมการบริหารปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการพัฒนาทางเลือกใหม่ ๆ ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การยกระดับบริการสาธารณะ ให้เกิดขึ้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งประสบความสำเร็จในการจัดการบริการสาธารณะ จนได้รับรางวัลการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกจำนวนมากยังไม่สามารถจัดการบริการสาธารณะได้ จนถึงระดับได้รับรางวัล ซึ่งแสดงว่ายังมีปัญหาในระดับกลไกการบริหาร วิธีการปฏิบัติด้านการจัดการบริการสาธารณะ หรืออาจจะมีข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสถานการณ์การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทราบถึงกลไกการบริหาร วิธีการ ปัญหาการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ตลอดจนปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถบริหารจัดการจนได้รับรางวัลการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี บริบทต่าง ๆ ที่สนับสนุนการบริหารจัดการบริการสาธารณะที่นำไปสู่ความสำเร็จ

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะ โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้ 1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณประโยชน์

สุธรรม ชนาบศักดิ์ (2562) กล่าวว่า ความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่ง

ได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ (2552) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์และหลักการต่าง ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายยังต้องอาศัยการผลักดันในทั้งระดับนโยบาย และกฎหมายและระดับการปฏิบัติอีกมาก แม้กระบวนการกระจายอำนาจจะมีความก้าวหน้า โดยอาศัย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แผนการกระจายอำนาจและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่การถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการด้วยเหตุผลหลายประการที่สำคัญ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดงบประมาณ เพื่อดำเนินภารกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังไม่มีความพร้อม ในการรับถ่ายโอนภารกิจโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ที่มีรายได้และงบประมาณจำกัด และ การถ่ายโอนบุคลากรด้านต่าง ๆ จากราชการส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเป็นไปอย่างล่าช้า ดังคำกล่าวที่ได้ยินจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่เสมอว่า “ถ่ายโอนแต่งาน แต่ไม่ถ่ายโอนเงินและ คน” นอกจากนี้ ยังมีความไม่ชัดเจนและปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ เช่น มีหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง กล่าวว่า ยังไม่มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องบอกว่าได้ถ่ายโอนภารกิจให้แล้ว เป็นต้น ตัวอย่างต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหาการเพิ่มศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะ และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย จึงยังต้องอาศัยการผลักดันนโยบาย และกฎหมาย ที่เอื้ออำนวยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและมีอิสระในการปฏิบัติภารกิจได้มากขึ้น

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดนโยบายในการพัฒนา ชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการจัดการบริการสาธารณะประกอบด้วย ด้านการจัดบำรุงรักษา ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี

ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งแต่ละด้านมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ในอันที่จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้ทั่วถึงและครอบคลุมต่อไป

2.2.4 ภารกิจหลักในการบริการสาธารณะ

เสาวลักษณ์ ดีมั่น (2560) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นของประชาชนจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะสามารถแสดง ให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การกำหนดนโยบายในการพัฒนาชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการจัดการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 1) ด้านการจัดบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) ด้านการรักษาความสะอาดของถนน รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณะภัย 5) ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งแต่ละด้านมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ในอันที่จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้ทั่วถึงและครอบคลุม ด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง ด้วยการนี้จึงมี ความจำเป็นที่จะต้องติดตามประเมินผลการให้บริการต่อประชาชน เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็น ของประชาชน และทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ

สิริพร มณีภัณฑ์ (2555) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง องค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์การรถไฟ องค์การแก๊ส หรือองค์การขนส่งสาธารณะ เป็นต้น โดยองค์การดังกล่าว มุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำในฐานะรัฐสวัสดิการ และมีรูปแบบในการจัดทำที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของงานที่องค์กรฝ่ายปกครองนั้น ๆ รับผิดชอบโดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชน หรือประโยชน์สาธารณะ

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2556) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครอง ต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะ ประกอบไปด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ
2. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน
3. เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

พิเชฐ บัขขัติ (2559) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของบริการโดยบริการสุขภาพทั้ง 3 ประเภท ไม่ว่าจะเป็นบริการส่วนบุคคล บริการกลุ่มคนหรือบริการสังคมจะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 อย่าง คือ

1. บริการซึ่งเกิดจากการปฏิบัติของบุคคลผู้ให้บริการ เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (เทคนิคบริการและพฤติกรรมบริการ) ที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับบริการ เช่น การทำหัตถการของแพทย์หรือกิริยาท่าทางคำพูดสีหน้าในการให้บริการ

2. บริการที่เกิดจากเครื่องมือสถานที่ที่เตรียมไว้ให้บริการ (mechanized service หรือ facility content in service) เป็นผลลัพธ์ของบริการที่เตรียมไว้อำนวยความสะดวก หรือ

ประกอบ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เครื่องมือ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศ โดยที่เมื่อเสร็จสิ้น การให้บริการแล้วไม่ได้มอบให้ลูกค้าไปด้วย

3. ผลิตภัณฑ์ในบริการ (product content in service) เป็นสิ่งที่ประกอบในการให้บริการ และได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการไปด้วย เช่น ยา อาหาร น้ำดื่ม วัสดุการแพทย์

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2559) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะ ดังนี้

1) ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น

3) ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจหรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น มีนักกีฬามาขอยืมอุปกรณ์กีฬา แล้วพบว่าบัตรประจำตัวนักกีฬาใกล้หมดอายุ ก็ดำเนินการแนะนำให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนทำบัตรประจำตัวนักกีฬาใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

ชาญชัย ราชโคตร (2544:9) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) กล่าวไว้ว่า หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค
2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง
3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิ์ได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุป คือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึง ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็น ราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้ารัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวด ราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสเข้าแข่งขันกับผู้อื่น รวมทั้งความเสมอภาค ในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการ เกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มี ลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะ ย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง ในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัว ว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะ บางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะ ประเภทนั้น ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอก็อาจ

จัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์ สามารถกำหนดเวลา เปิด - ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัน เวลา ในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ และองค์ประกอบ ของการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ คอยอำนวยการหรือคอยควบคุม ของฝ่ายปกครอง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

มิลเลต (Millet 1997 : 16-17 อ้างถึงใน สุธรรม ชนาบศักดิ์ 2562) ยังได้กล่าวถึงเป้าหมาย สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง 5 ประการ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันจากการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือให้บริการได้ดีมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการให้บริการในภาครัฐ เป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ และการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท 4

2.3.1 ความหมายและความสำคัญของหลักอิทธิบาท 4

พุทธทาสภิกขุ (2538) ได้กล่าวว่า อิทธิบาท 4 หมายถึง หลักธรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนที่ปฏิบัติตามอิทธิบาท 4 ประสบความสำเร็จจากการเรียนหรือการทำงานทุกอย่าง อิทธิบาท ถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นหลักใกล้เคียงกับหลักการพึ่งตนเอง แต่แสดงให้เห็นว่าพึ่งตนเองอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะสำเร็จ อิทธิบาท 4 มีองค์ประกอบคือ 1) ฉันทะ (ความพอใจ) หมายถึง ความต้องการที่จะทำใฝ่ใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาที่จะทำสิ่งนั้นให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป 2) วิริยะ (ความเพียร) หมายถึง ความขยันประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย 3) จิตตะ (ความเอาใจใส่) หมายถึง การตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝักใฝ่ ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป 4) วิมังสา (ความไตร่ตรอง) หมายถึง การใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจตรา หาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อน ในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผลคิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงจะเห็นได้ว่า ฉันทะและวิริยะ เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้บุคคลมีความมั่นใจในการที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน และมีจิตตะ วิมังสา เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค ในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดกิจกรรมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ผ่านการจัดกิจกรรมแนะแนว

พระมหาบรรจง ติสรโณ (ศรีสุข) (2560) อิทธิบาท หมายถึง คุณเครื่องให้สำเร็จความประสงค์หรือ คุณธรรมให้ถึงความเจริญ หรือ ให้ถึงความสำเร็จก็ได้ หมายความว่า คุณธรรมทั้ง 4 นี้ ผู้ปฏิบัติให้ครบถ้วนบริบูรณ์ ผู้นั้นจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ เป็นคฤหัสถ์หรือบรรพชิตก็ตาม ย่อมประสบ

สิ่งที่ตนประสงค์ ทั้งคดีโลกทั้งคดีธรรม ทั้งชั้นต่ำหรือชั้นสูง ซึ่งไม่เหลือวิสัย คือ ไม่เกินขีดความสามารถของแต่ละบุคคลนับอันตรงกันข้าม ถ้าทำงานสิ่งใดด้วยความไม่พอใจ ใจไม่รักงานแล้ว ความเกียจคร้านก็ตามมา ความเอาใจฝักใฝ่ก็ไม่มี ความตริตรองพิจารณาก็ไม่เกิดในสิ่งนั้น ๆ แม้จะมีใครตักเตือนแนะนำสั่งสอนให้ทำก็ไม่เชื่อฟัง ไม่ยอมทำตามอาจกลายเป็นคนหัวดื้อ ใจด้าน ทำงานขาดการเอาใจใส่ ไม่เป็นชิ้นเป็นอัน ก็ปรากฏว่าล้มเหลว ทำอะไรไม่สำเร็จแม้แต่อย่างเดียว นี่เป็นโทษของการขาด อิทธิบาท 4 การเรียนการสอนในห้องเรียนจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สอนจำเป็นสอดแทรกคุณธรรมเพื่อเสริมแรงกระตุ้นให้ผู้เรียนเองมีแรงผลักดันที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดผลทางการเรียนที่ดีขึ้นและเป็นนักเรียนที่ดีของสังคมต่อไป

พระครูโสภณปริยัติสุธี (ศรีบรรดร ถิรธมโม) (2552) ได้กล่าวถึง อิทธิบาท 4 ว่าเป็นหัวข้อธรรมที่น่าศึกษา เหตุเพราะประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าได้ ใช้หมวดธรรมข้อนี้พัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งมาจากคำว่า อุตสาหะ แปลว่า ความเพียรพยายาม และ คำว่า กรรม แปลว่า การกระทำ เมื่อรวมกันแล้วได้ คำว่า ประเทศอุตสาหกรรมซึ่งแปลว่า ประเทศที่ใช้ความเพียรพยายามในการสร้างกรรมให้เกิดขึ้น หรือประเทศที่ใช้อิทธิบาท 4 ในการสร้างประเทศสูง

วิชญาภา เมธีวรฉัตร (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษาโรงเรียนคีรีวงศ์วิทยา จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักอิทธิบาท 4 ของโรงเรียนคีรีวงศ์วิทยา จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักอิทธิบาท 4 หมายถึง ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสาในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนการเปรียบเทียบ ความคิดเห็น ของบุคลากรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามหลักอิทธิบาท 4 ของโรงเรียนคีรีวงศ์วิทยา จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2551) ได้กล่าวไว้ว่า อิทธิบาท 4 หมายถึง ใช้คุณธรรมนำทางสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ ต้องมีความพึงพอใจ มีความเพียร มีสมาธิจึงทำให้เกิดปัญญา และ หัวใจของการบริหารเชิงพุทธ ที่สำคัญที่สุด คือ พรหมวิหาร 4 ต้องมีทั้งเมตตา กรุณา ให้ความ ช่วยเหลือ สั่งสอนผู้น้อย ให้เรียนรู้ที่จะอยู่ได้ด้วยตนเอง มีมุทิตา ปล่อยให้เขาเติบโตได้ ไม่เข้าการแทรกแซง และอุเบกขา รู้จักความพอดีปล่อยวาง ฝึกจิตให้พอเพียงในสิ่งที่มีที่เป็นนี้คือ หลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิต และบริหารงานได้อย่างที่ประเสริฐและบริสุทธิ์

สรุปได้ว่า อิทธิบาท 4 หมายถึง ใช้คุณธรรมที่เป็นเครื่องให้ถึงความสำเร็จ คุณธรรมที่ไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย ประกอบด้วย

1. ฉันทะ (ความพอใจ) หมายถึง มีความพอใจ มีความต้องการที่จะทำงาน มีใจใฝ่รักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เป็นความพอใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

2. วิริยะ (ความเพียร) หมายถึง มีความขยันหมั่นประกอบการงานทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. จิตตะ (ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ) หมายถึง มีจิตรับรู้ในสิ่งที่ทาและทำสิ่งนั้นด้วยความคิดเอาจิตฝักใฝ่ ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศกายอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

4. วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือทดลอง) หมายถึง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจตรา หาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2.3.2 องค์ประกอบของหลักอิทธิบาท 4

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของหลักอิทธิบาท 4 จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเข้าถึงหลักอิทธิบาท 4 อย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการที่ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไปในด้านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักอิทธิบาท 4 ไว้ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2538) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอิทธิบาท 4 ไว้ดังนี้

1. ฉันทะ หมายถึง ความพอใจ ได้แก่ความมีใจรักใคร สิ่งที่ทำและพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้น ๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุพูดง่าย ๆ ว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พูดให้ลึกลงไปในทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ของสิ่งนั้น ๆ ของงานนั้น อยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ดีงามนั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้นกำลังเดินหน้าไปสู่จุดหมาย ก็เกิดปกติเป็นความอิ่มใจ ครั้นสิ่งหรืองานที่ทำนั้นบรรลุจุดหมายก็รับโสมนัสเป็นความฉ่ำชื่นใจ ที่พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใส เบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร่ขอบเขต ถ้าสามารถปลุกเร้า ฉันทะ ให้เกิดอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่าความดีงามความสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทชีวิตและจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้น เมื่อรักแท้ก็มอบใจให้ อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เมื่อมี ฉันทะ นำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด ให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้น ของงานนั้น ไม่ห่วงพะวงกับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งแน่วแน่มั่นคงในการดำเนินสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ซ่าน ไม่ส่าย ฉันทะสมาธิจึงเกิดขึ้น โดยนัยนี้ และพร้อมกับปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่มาด้วย

2. วิริยะ หมายถึง ความอาจหาญ แกล้วกล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลุถึงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลาเท่านั้นปี เท่านี้เดือน เขาก็ไม่ท้อถอย กลับเห็นเป็นสิ่งท้าทายที่เขาจะเอาชนะให้ได้ ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรงหนุนเวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่มั่นคง พุ่งตรงต่อจุดหมาย สมาธิก็เกิดขึ้นได้เรียกว่าเป็นวิริยะสมาธิ พร้อมทั้งมีปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน

3. จิตตะ หมายถึง ความคิดจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ได้แก่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อเฝ้าคิดเรื่องนั้น ใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจไม่รับรู้เรื่องอื่น ๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่น ๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันทีบางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ขลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืนไม่เอาใจใส่ร่างกายการแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ ๆ บางที่ก็ไม่รู้ ทำจนลืมวัน

ลืม คืน ลืมกินลืมนอน ความมีใจฝักใฝ่เช่นนี้ ย่อมนำให้สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่แนบสนิทในกิจที่ทำมีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้น เรียกว่าเป็นจิตตะสมาธิ พร้อมกันนั้นก็เกิดปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ร่วมสนับสนุนไปด้วย

4. วิมังสา หมายถึง ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญ ตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อน เกินเลย บกพร่องหรือขัดข้อง เป็นต้นในกิจที่ทำรู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิ ซึ่งจะเห็นได้ไม่ยากคนมีวิมังสาเป็นพวกชอบคิด ค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไร ก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่น คิดว่าผลนี้เกิดจากสาเหตุอะไร ทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้เท่านั้น ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้ว ไม่เกิดผลอย่างที่คาดหมาย เป็นเพราะอะไร จะแก้ไขที่จุดไหน ฯลฯ เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่แล่นดิ่งไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่านไม่ว่อกแว่ก และมีกำลัง เรียกว่าวิมังสาสมาธิ ซึ่งจะมีปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วย เช่นเดียวกับสมาธิข้ออื่น ๆ

สุพันธ์ แสนสี (2558) ได้กล่าวถึงความหมายของหลักอิทธิบาท 4 พอสรุปได้ว่าอิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จเป็นบันไดแห่งความสุขและความสำเร็จ คนเราเมื่อมีความรักความพอใจขยันหมั่นเพียรความเอาใจใส่ใคร่ครวญอยู่เสมอการทำงานย่อมมีประสิทธิภาพและคนทำงานก็ย่อมมีความสุข

วิทย์ วิศทเวทย์ และ คณะ (2544) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของ อิทธิบาท 4 ได้แก่

1. ฉันทะ คือ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น
2. วิริยะ คือ ความเพียรหมั่นประกอบสิ่งนั้น
3. จิตตะ คือ ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น
4. วิมังสา คือ การหมั่นตริตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น

พูนสุข ภูสุข (2555) ได้กล่าวไว้ว่า การนำหลักธรรมที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำงานตามคำสอนของพระพุทธองค์ คือหลักธรรมที่เน้นถึงความพร้อมด้วยความสำเร็จสมประสงค์ “อิทธิบาท” ซึ่งเป็นหลักแห่งความสำเร็จอันประกอบด้วยหลักปฏิบัติ 4 ประการได้แก่ฉันทะวิริยะจิตตะและวิมังสา กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานต้องสร้างกลไกในการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีความรักความพอใจงานในหน้าที่และ ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (ฉันทะ) เพราะเมื่อเกิดความรักในงานที่ปฏิบัติแล้วจะทำให้อยาก ได้ผลงานที่ดีที่สุดสร้างให้คนในองค์กรมีความขยันหมั่นเพียรไม่ท้อถอย (วิริยะ) มองเห็นงาน เป็นสิ่งท้าทายสร้างให้คนมีจิตสำนึกที่จะอุทิศตัวให้งานมีใจจดจ่อในงาน (จิตตะ) ซึ่งเมื่อมีความ แน่วแน่ในงานแล้วจะทำให้เกิดสมาธิไม่ว่อกแว่กและควรกระตุ้นให้ค้นหาแนวทางใหม่เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขงานเดิมโดยการใช้สติปัญญาที่มีอยู่นั่นก็คือ “การตรวจสอบคุณภาพ ประสิทธิภาพของงาน” (วิมังสา) โดยสรุปของอิทธิบาท 4 คือการรักงานสู้งานใส่ใจในงานและ การทำงานด้วยปัญญาดังนั้นการปฏิบัติงานที่ดีต้องมีหลักธรรมเป็นพื้นฐานและต้องมีหลักธรรม ที่ใช้พัฒนาจิตใจเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

พระรุ่งตะวัน สวโร (เกษสว่าง) (2561) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบอิทธิบาท 4 หมายถึงธรรมอันเป็นทางแห่ง ความสำเร็จปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามความประสงค์ คือ ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ เต็มใจ ใฝ่ใจในการทำงานอยู่เสมอ บุคคลเมื่อมีความ พอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจใน

การทำงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลาร่างกายและความคิดของตน เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานด้วย ซึ่งถ้าหากปฏิบัติงานสามารถปลุกเร้าฉันทะให้เกิดขึ้นอย่างแรงกล้า เกิดความ รักในคุณค่าความดีงามสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว บุคคลก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจ ให้แก่สิ่งนั้นต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด เกิดความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จผล อย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้นไม่ห่วงพะวงกับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งแน่วแน่ มั่นคง ในการดำเนินสู่จุดหมาย สม่ำเสมอไม่ซ่านไม่ส่านไป ฉันทสมาธิจึงเกิดขึ้น โดยนัยนี้และพร้อมนั้น ปธานสังขารคือความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่มาด้วย สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า จากองค์ประกอบของอิทธิบาท 4 ดังกล่าว หมายถึง คุณธรรม ที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามประสงค์ โดยหวังความสำเร็จในสิ่งใดต้องทำตนให้สมบูรณ์ ด้วยสิ่งที่เรียกว่า อิทธิบาท มี 4 ประการ คือ ฉันทะ (ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น) วิริยะ (ความเพียรประกอบสิ่งนั้น) จิตตะ (ความเอาใจฝักใฝ่) วิมังสา (การหมั่นตริตรองพิจารณาเหตุผล) ซึ่งคุณธรรมเหล่านี้ เหมาะสมเป็นอย่างมาก ในการยึดถึงเป็นหลักในการพัฒนาประเทศ เพราะเมื่อนำไปเป็นหลักยึดถือ แล้วย่อมจะส่งผลให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างดี

2.3.3 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท 4

สนอง วรอุไร (2550) ได้กล่าวไว้ว่า อิทธิบาท 4 คือ สูตรสำเร็จของชีวิต ตามที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่าจิตเป็นรากฐานของสิ่งทั้งหลาย จิตประเสริฐกว่าสิ่งทั้งหลายสิ่งทั้งหลายสำเร็จได้ด้วยจิต เพราะฉะนั้น ความสำเร็จจึงอยู่ที่ใจ ไม่ว่าเราจะต้องการอะไรหากเราตั้งใจกำหนดจิตไว้มั่นคง ทุกสิ่งจะสำเร็จได้ดังใจ และอิทธิบาท 4 ให้ถึงขั้น คือ ทำสิ่งต่างๆ ด้วยใจรัก ด้วยความพากเพียร ด้วยใจจดจ่อและใช้ปัญญาไต่สวนอย่างสม่ำเสมอ แล้วความสำเร็จจะไม่หนีไปไหน

สุทธิพงษ์ ศรีวิชัย (2550) ได้กล่าวว่า อิทธิบาท 4 หมายถึง คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมายหรือ หนทางแห่งการดำเนินชีวิตไปสู่ความสำเร็จ ความถูกต้อง และการเข้าถึงประโยชน์สุข นอกจากนี้อิทธิบาทยังเป็นธรรมที่อนุโลมได้ว่า มีจุดมุ่งหมายเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคคล เช่น ประสบความสำเร็จทางด้านการเรียน การประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต เป็นต้น จากอิทธิปาทสูตร ดังกล่าว มีผู้อธิบายความหมายของ อิทธิบาท 4 ไว้อย่างสนใจ ดังนี้

ปิ่น มุทุกันต์ (2514) หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท 4 ตามหลักคำสอนของพระพุทธเจ้า จุดประสงค์เพื่อจะใช้หลักการและแนวคิดให้ประสบผลสำเร็จตามหลักอิทธิบาทที่ปรากฏในคัมภีร์พุทธศาสนาเถรวาท ที่ได้ตรัสไว้ในพระไตรปิฎก สำหรับถือเป็นข้อปฏิบัติหรือเป็นแนวทางให้ประสบ ผลสำเร็จ เพื่อที่จะส่งผลให้กิจกรรมที่กระทำนั้นดำเนินไปอย่างเรียบร้อยได้ผลดี พึงควรปลุกเร้าและ ชักจูงอิทธิบาท 4 อย่างนี้ ถือปฏิบัติให้เกิดเป็นองค์ธรรมเด่นนำขึ้น หากปฏิบัติได้อย่างดีแล้ว สมาธิ ปัญญาความสุข ความสบายใจ และการทำงานก็จะบังเกิดผลขึ้นทันที

วิเชียร ชาบุตรบุณฑริก (2535) ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดในพระไตรปิฎก ที่เกี่ยวกับหลักอิทธิบาท 4 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ฉันทะ (ความพอใจรักใครในสิ่งนั้น) พระพุทธเจ้า ทรงตรัสถึงหลักอิทธิบาทที่เกี่ยวกับฉันทะ ที่เรียกว่า ฉันทสมาธิปธาน สังขารไว้ดังนี้

ก็ภิกษุเจริญอิทธิบาท อันประกอบด้วย ฉันทสมาธิปธานสังขารเป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำฉันทะให้เป็นอธิบดีแล้วจึงได้สมาธิ ได้เอกัคคตาแห่งจิต สมาธินี้เรียกว่า ฉันทสมาธิ ภิกษุนั้นทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรารภความเพียรประคองจิตไว้ ทำความเพียรเพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นมิให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรารภความ เพียร ประคองจิตไว้ทำความเพียรเพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว ทำฉันทะให้เกิด พยายามปรารภความเพียรประคองจิตไว้ทำความเพียรเพื่อสร้างกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นให้ ทำฉันทะให้เกิดพยายาม ปรารภความเพียรประคองจิตไว้ทำความเพียร เพื่อความดำรงอยู่ความไม่สาบสูญ ความไพบูลย์ความเจริญความบริบูรณ์แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่า ปธานสังขารฉันทสมาธิและปธานสังขารดังกล่าวมานี้ประมวลย่อ 2 อย่างนั้นเข้าเป็นอันเดียวกัน ย่อมถึงซึ่งอันนับว่า ฉันทสมาธิปธานสังขารด้วยประการฉะนั้น

ในบทเหล่านั้น ฉันทะ เป็นไฉน ความพอใจ การทำความพอใจ ความใคร่เพื่อจะทำความฉลาด ความพอใจในธรรม นี้เรียกว่า ฉันทะ สมาธิเป็นไฉน ความตั้งอยู่แห่งจิต ความดำรงอยู่แห่งจิตความมั่นอยู่แห่งจิต ความไม่ส่ายไปแห่งจิต ความไม่ฟุ้งซ่านแห่งจิต ภาวะที่จิตไม่ส่ายไป ความสงบสมาธินทรีย์ สมาธิพละ สัมมาสมาธิ อันใด นี้เรียกว่า สมาธิปธานสังขารเป็นไฉน การปรารภความเพียรทางใจ ความขะมักเขม้น ความบากบั่น ความตั้งหน้า ความพยายาม ความอุตสาหะ ความทนทาน ความเข้มแข็ง ความหมั่น ความก้าวไปอย่างไม่ท้อถอยความไม่ทอดทิ้งฉันทะ ความไม่ทอดทิ้งธุระ ความประคับประคองธุระไว้ด้วยดี วิริยะ วิริยินทรีย์ วิริยพละ สัมมาวายามะ อันใดนี้เรียกว่าปธานสังขาร

2. วิริยะ (ความเพียรพยายามทำในสิ่งนั้น) พระพุทธเจ้า ทรงตรัสถึงหลักอิทธิบาทที่เกี่ยวกับวิริยะ ที่เรียกว่า วิริยะสมาธิปธานสังขารไว้ดังนี้

ภิกษุเจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยวิริยะสมาธิปธานสังขารเป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำความเพียรให้เป็นอธิบดีแล้วจึงได้สมาธิได้เอกัคคตาแห่งจิตสมาธินี้ เรียกว่า วิริยะสมาธิภิกษุนั้นทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรารภความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นมิให้เกิดขึ้น ฯลฯ เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว ฯลฯ เพื่อสร้างกุศล ธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรารภความเพียรประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อความดำรงอยู่ ความไม่สาบสูญ ความภิยโยยิ่งความไพบูลย์ ความเจริญ ความบริบูรณ์ แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่า ปธานสังขาร

วิริยะสมาธิและปธานสังขาร ดังกล่าวมานี้ ประมวลย่อ 2 อย่างนั้นเข้าเป็นอันเดียวกันย่อม ถึงซึ่งอันนับว่า วิริยะสมาธิปธานสังขาร ด้วยประการฉะนี้

ในบทเหล่านั้น วิริยะ เป็นไฉน การปรารภความเพียรทางใจ ฯลฯ สัมมาวายามะ อันใด นี้เรียกว่า วิริยะสมาธิเป็นไฉน ความตั้งอยู่แห่งจิต ความดำรงอยู่แห่งจิต ความมั่นอยู่แห่งจิต ความไม่ส่ายไปแห่งจิต ความไม่ฟุ้งซ่านแห่งจิต ภาวะที่จิตไม่ส่ายไป ความสงบ สมาธินทรีย์ สมาธิพละ สัมมาสมาธิอันใดนี้ เรียกว่า สมาธิปธานสังขาร เป็นไฉน การปรารภความเพียรทางใจ ฯลฯ สัมมาวายามะ อันใด นี้เรียกว่า ปธานสังขารภิกษุเป็นผู้ เข้าไปถึงแล้ว ฯลฯ ประกอบแล้ว ด้วยวิริยะ

สมาธิและปธานสังขารดังกล่าวมานี้ ด้วยเหตุนั้นจึง เรียกว่า ประกอบด้วยวิริยะสมาธิปธานสังขาร ด้วยประการฉะนี้

3. จิตตะ (การเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น) พระพุทธเจ้า ทรงตรัสถึงหลักอิทธิบาท ที่เกี่ยวกับจิตตะ ที่เรียกว่า จิตตะสมาธิปธาน สังขารไว้ดังนี้ ก็ภิกษุเจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยจิตตะสมาธิปธานสังขาร เป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำจิตให้เป็นอธิบดีแล้วจึงได้สมาธิได้เอกัคคตาแห่งจิต สมาธินี้เรียกว่าจิตตะสมาธิ ภิกษุนั้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรารภความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียรเพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นมิให้เกิดขึ้น ฯลฯ เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว ฯลฯ เพื่อสร้างกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิดขึ้น พยายาม ปรารภความเพียร ประคองจิตไว้ทำความเพียร เพื่อความดำรงอยู่ความไม่สาบสูญ ความภิยโยยิ่ง ความไพบูลย์ ความเจริญ ความบริบูรณ์แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่า ปธานสังขาร

4. วิมังสา (การพิจารณาใครครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น) พระพุทธเจ้าทรงตรัสถึงหลักอิทธิบาท ที่เกี่ยวกับวิมังสา ที่เรียกว่า วิมังสาสมาธิปธานสังขารไว้ดังนี้ ก็ภิกษุเจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขารเป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำปัญญาให้เป็นอธิบดีแล้วจึงได้สมาธิได้เอกัคคตาแห่งจิตสมาธินี้ เรียกว่า วิมังสา สมาธิภิกษุนั้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรารภความเพียร ประคองจิตไว้ทำความเพียร เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม้เกิดขึ้นมิให้เกิดขึ้น ฯลฯ เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว ฯลฯ เพื่อสร้างกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรารภความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อความดำรงอยู่ความไม่สาบสูญ ความภิยโยยิ่ง ความไพบูลย์ ความเจริญ ความบริบูรณ์แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่า ปธานสังขาร วิมังสาสมาธิและปธานสังขารดังกล่าวมานี้ ประมวลย่อ 2 อย่างนั้นเข้าเป็นอันเดียวกัน ย่อมถึง ซึ่งอันนับว่า วิมังสาสมาธิปธานสังขาร ด้วยประการฉะนี้

พระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงบัญญัติการเจริญหรือการปฏิบัติ อิทธิบาท 4 ประการ คือ เจริญอิทธิบาท ประกอบด้วย ฉันทะสมาธิปธานสังขาร หมายถึง สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความ เพียรที่มุ่งมั่น เจริญอิทธิบาท ประกอบด้วย วิริยะสมาธิปธานสังขาร หมายถึง สมาธิที่เกิดจากวิริยะและ ความเพียรสร้างสรรค์เจริญอิทธิบาท ประกอบด้วย จิตตะสมาธิปธาน สังขาร หมายถึง สมาธิที่เกิดจาก จิตตะและความเพียรสร้างสรรค์ เจริญอิทธิบาท ประกอบด้วย วิมังสาสมาธิปธาน สังขาร หมายถึง สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์ เพราะฉะนั้นอิทธิบาท 4 มีองค์ประกอบ ดังนี้ ฉันทะ หมายถึง สร้างความพอใจในกุศลคือ ความประสงค์จะทำยิ่งขึ้น ความพึงพอใจ ความใคร่เพื่อ จะทำความฉลาด ความพอใจในธรรมฉันทะสมาธิ หมายถึง สมาธิที่เกิดจากฉันทะ วิริยะ หมายถึง การปรารภความเพียรทางใจสัมมาวายามะ จิต หมายถึง มโน มานัส มโนวิญญาณธาตุที่สมกัน และ ปธานสังขาร หมายถึง ความเพียรที่มุ่งมั่น (ปธาน) ปรารภความเพียร ประคองจิต ความขะมักเขม้น ความบากบั่น ความตั้งหน้า ความพยายาม ความอุตสาหะ ความทนทาน ความเข้มแข็ง ความก้าวไป อย่างไม่ท้อถอย ความไม่ทอดทิ้งธุระ ความประคับประคองธุระไว้ด้วยดี วิริยะ วิริยะนทรีย์ วิริยะ พละ สัมมาวายามะ วิมังสา หมายถึง ปัญญา กิริยาที่รู้ชัด ความไม่หลง ความวิจัยธรรม สัมมาทิฏฐิสมาธิ หมายถึง ความตั้งอยู่แห่งจิต ความดำรงอยู่แห่งจิต ความไม่ส่ายไปแห่งจิต ความไม่ฟุ้งซ่านแห่งจิต ภาวะที่จิตไม่ส่ายไป ความสงบ สัมมาสมาธิ (สภาวะที่จิตมีอารมณ์เดียว)

สัมมัปปธาน 4 คือ ปัจจัยสำคัญที่จะสร้างสรรค์ให้สัมฤทธิ์ผล อันประกอบด้วย 1) สังวร ปธาน เพียรป้องกัน หรือ เพียรระวังอกุศลที่ยังไม่เกิดไม่ให้เกิด 2) ปหานปธาน เพียรละหรือเพียรกำจัดอกุศลที่เกิดแล้วให้ลดและหมดไป 3) ภาวนาปธาน เพียรเจริญ หรือ สร้างกุศลที่ยังไม่เกิดให้เกิด 4) อนุรักขนาปธาน เพียรอนุรักษ์หรือเพียรรักษาและส่งเสริมกุศลที่เกิดขึ้นแล้วให้อยู่ตลอดไป การเจริญสัมมัปปธาน 4 พระภิกษุในศาสนานี้จึงได้บรรลุที่สุดแห่งอภิญญาและอภิญญาบารมีอยู่

สรุปได้ว่า จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถได้ประเด็นสำคัญว่าหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับ หลักอิทธิบาท 4 ในพระไตรปิฎก หมายถึง การศึกษาหลักอิทธิบาท 4 ตามคำสอนของพระพุทธเจ้า ซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยโบราณเพื่อประยุกต์ใช้ในปัจจุบันพระพุทธเจ้าทรงตรัสถึงกระบวนการทางหลักอิทธิบาท 4 ไว้มากมาย ถือเป็นคำสอนที่ไม่ล้าสมัย สามารถนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์กับหลักประกัน พัฒนาประเทศได้อย่างดีเยี่ยม

2.3.4 ประโยชน์ของอิทธิบาท 4

ประโยชน์ของอิทธิบาท 4 เป็นธรรมที่คอยสกัดกั้นอุปสรรคต่อความสำเร็จ และเป็นแรงเสริมกำลังใจที่ คอยผลักดันการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประโยชน์ของหลักอิทธิบาท 4 ประการนี้จะได้อธิบายให้เป็นข้อ ๆ ให้พอได้ใจความ ดังนี้

สมพร อินทรพาเพียร (2560) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของอิทธิบาท 4 ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ประโยชน์ของฉันทะ คือ เป็นข้าศึกกับความเบื่อหน่าย ทำให้ไม่เบื่องานไม่ท้อแท้มีกำลังใจต่อสู้ป้องกันสร้างสรรค์สิ่งที่ตนรัก ทำให้งานหนักกลายเป็นงานเบาที่ยากก็กลายเป็นง่าย ถ้าขาดฉันทะ ทำให้ขาดกำลังใจ เบื่องาน ทอดทิ้งงาน กลายเป็นคนจับจด ไม่ก้าวหน้า

2. ประโยชน์ของวิริยะ คือ กำจัดความเกียจคร้าน ทำให้งานต่อเนื่อง ถ้าขาดวิริยะจะเป็นคนอ่อนแอ หนีที่ยากไปหาแต่ที่ง่าย ทำอะไรไม่สำเร็จ ขาดความก้าวหน้า มีแต่งานค้างกลายเป็นคนหย่อนสมรรถภาพ

3. ประโยชน์ของจิตตะ คือ ทำให้ทราบความเป็นไปของงานอยู่เสมอ เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันท่วงที ถ้าขาดจิตตะงานอาจเสียหายได้โดยไม่รู้ตัวหรือรู้ตัวเมื่อสายเกินแก้เสียแล้ว

4. ประโยชน์ของวิมังสา คือ ช่วยให้ทำงานไม่ผิดพลาดและทำให้มองเห็นลู่ทางที่จะทำงานให้ได้ผลดีถ้าขาดวิมังสาจะทำงานผิด ๆ ถูก ๆ เปลืองทุน เปลืองแรง เปลืองเวลาและทำให้โง่เขลา

สรุปได้ว่า จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ได้ประเด็นสำคัญว่าประโยชน์ของอิทธิบาท 4 หมายถึง การมีหลักธรรมไว้คอยยึดเหนี่ยวจิตใจเพื่อให้เกิดความรัก ความพอใจความขยัน อดทน ความตั้งมั่น มีใจจดจ่อ และความไตร่ตรองในงานที่ปฏิบัติเป็นหลักธรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานโดยตรง สามารถวัดระดับความสำเร็จในงานได้อย่างแม่นยำหากนำปฏิบัติใช้ในการพัฒนาประเทศตามกรอบหลักอิทธิบาท 4 ได้ครบถ้วนก็ถือได้ว่าผลงานที่ได้รับนั้นประสบความสำเร็จ

2.4 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4

ประสิทธิการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่

ในความอำนวยการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น ดังนี้

พระรุ่งตะวัน สำโร (2561) ได้กล่าวว่า การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 ในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ผู้นำชุมชนต้องมีพอใจในงานที่ทำ และมีความเพียร พยายามเอาใจใส่ในหน้าที่การงานนั้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการพินิจพิจารณาอย่างรอบคอบรอบด้าน การศึกษาเล่าเรียนจะประสบผลสำเร็จพัฒนาขึ้น การพัฒนาจิตใจคือการยกระดับจิตใจให้สูงขึ้นรวมทั้งการพัฒนาหน้าที่การงานให้ดีขึ้นได้นั้นต้องมีธรรมประจำใจ คืออิทธิบาท ๔ ประการ เป็นหลักธรรม สำหรับพัฒนาบุคคลให้เป็นบุคคลที่ดีของสังคมทำให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ประกอบด้วย ฉันทะ มีใจรัก วิริยะ พากเพียรทำ จิตตะ เอาจิตฝักใฝ่ วิมังสา ใช้ปัญญาสอบสวน หลักธรรมดังกล่าวเปรียบเสมือนต้นทุนชีวิต ช่วยให้ประสบความสำเร็จในทุกกิจการที่กระทำทั้งทางด้านการศึกษา การประกอบอาชีพการดำรงชีวิตทำให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมตลอดถึงเป็นที่พึ่งของคนอื่นได้ด้วย ซึ่งสามารถบูรณาการในการจัดกระบวนการเรียนรู้ไดh

พระพรหมคุณาภรณ์ (2548) กล่าวไว้ว่า ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใด ต้องทำตนให้ สมบูรณ์ด้วยสิ่งที่เรียกว่า “อิทธิบาท” ซึ่งหลักอิทธิบาท ประกอบด้วย หลักธรรม 4 ประการถือเป็น คำสอนที่มุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานอยู่บนฐานแห่งความสำเร็จตามประสงค์ เป็นคำสอนที่เน้นให้การ ปฏิบัติงานอยู่บนฐานแห่งความสำเร็จตามประสงค์ เป็นหลักคำสอนที่เน้นความสำเร็จของงานเป็นที่ตั้ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ความหมายอีกนัยหนึ่งของ หลักอิทธิบาท 4 คือ คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย ประกอบด้วย 1) ฉันทะ ความพอใจ คือ ต้องการที่จะทำใฝ่ใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป 2) วิริยะ ความเพียร คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย 3) จิตตะ ความคิดมุ่งมั่น คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิดเอาจิตฝักใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย อุทิศตัวอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ 4) วิมังสา ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง คือหมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้นมีการวางแผน วัดผล คิดค้น วิธีแก้ไขปรับปรุง หากนำคำสอนของหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ในชีวิตจากสภาพปัญหาดังกล่าวบทบาทหน้าที่ในการบริหารงาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยถั่วเหนืออำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ คือ แรงจูงใจให้ผู้วิจัยทำการศึกษา การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งเป็นคุณธรรมที่ส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงาน อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลที่มุ่งหมายได้แก่ ด้านฉันทะ ความพอใจ เพื่อส่งเสริมให้องค์การ บริหารส่วนตำบลได้มีการวางแผนงาน ความต้องการที่จะทำใจที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนา จะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ด้านวิริยะ ความเพียร เพื่อส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการดำเนินงานตามแผนงานด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอย ด้านจิตตะ ความคิดมุ่งไป เพื่อส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบแผนงานเอาจิตฝักใส่ในการดำเนินงานที่ได้วางไว้ไม่ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป ด้านวิมังสา ความไตร่ตรอง เพื่อส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบล หมั่นพิจารณาใคร่ครวญตรวจตรา หาเหตุผล และตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการบริหารงานที่ รับผิดชอบ มีการวางแผน วัดผลและคิดค้นวิธีการแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดของงานอย่างสม่ำเสมอ การศึกษาแนวทางการใช้อิทธิบาท

4 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

นายนิพนธ์ โอภาษ (2557) ได้กล่าวว่า ปัญหาดังกล่าวบทบาทหน้าที่ในการบริหารงาน ขององค์การบริหาร คือแรงจูงใจให้ผู้วิจัยทำการศึกษา การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งเป็นคุณธรรมที่ส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงาน อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลที่มุ่งหมายได้แก่ ด้านฉันทะ ความพอใจ เพื่อส่งเสริมให้องค์การ บริหารส่วนตำบลได้มีการวางแผนงานความต้องการที่จะทำใฝ่ใจที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนา จะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ด้านวิริยะ ความเพียร เพื่อส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการ ดำเนินงานตามแผนงาน ด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอย ด้านจิตตะ ความคิดมุ่งไป เพื่อส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการตรวจสอบแผนงานเอาจิตฝักใส่ในการดำเนินงานที่ได้ วางไว้ ไม่ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป ด้านวิมังสา ความไตร่ตรอง เพื่อส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบล หมั่นพิจารณาใคร่ครวญตรวจตรา หาเหตุผล และตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการบริหารงานที่ รับผิดชอบ มีการวางแผน วัดผลและคิดค้นวิธีการแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดของงานอย่างสม่ำเสมอ การศึกษาแนวทางการใช้อิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารได้อย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักอิทธิบาท 4 นั้น เป็นหลักธรรมสำคัญที่ สามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ให้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นไปได้ เพราะหลักอิทธิบาทธรรมนั้นเป็นคุณเครื่องแห่งธรรมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าความสำเร็จ ก่อให้เกิดเป็น ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ เป็นหลักธรรมที่ผู้บริหารพึงปฏิบัติเพื่อให้เกิดความรักชอบ ใจในหน้าที่ (ฉันทะ) มีความเพียรที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อรับใช้ประชาชน (วิริยะ) มีการเอาใจใส่ดูแลสุข ทุกข์ของประชำชนอย่างไม่ลดละ (จิตตะ) และมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (วิมังสา) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และการศึกษาเป็นการบริหารงานขององค์การบริหารได้อย่างยั่งยืนสืบไป

2.5 พื้นที่ในการวิจัย

2.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลตำบลโนนศิลา ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 57 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครราชสีมาประมาณ 133 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 392 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 10,000 ไร่หรือประมาณ 16 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีอาณาเขตดังนี้

ด้านทิศเหนือ จากป้ายบอกเขตเทศบาล ป้ายที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ติดกับถนนมิตรภาพห่างจากบ้านโนนศิลา ประมาณ 2,000 เมตร ตามแนวทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2 สายอำเภอพล - กรุงเทพฯ เป็นเส้นเลียบไป ทางทิศตะวันออก จนถึงป้ายบอกเขตเทศบาล ป้ายที่ 2 ซึ่งติดบริเวณป่าช้าบ้านหัน

ด้านทิศตะวันออก จากป้ายบอกเขตเทศบาล ป้ายที่ 2 ฟากตะวันออกของบ้านหัน เป็นเส้นตรงไปจนถึงหลักเขตที่ 2 บริเวณปู่ตาบ้านหัน หมู่ที่ 1 ระยะทาง 2,000 เมตร จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศใต้ของบ้านถนนงาม ถึงหลักเขตที่ 3 ระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

ด้านทิศใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตก จนถึงถนนมิตรภาพ ซึ่งมีป้ายบอกเขตเทศบาลป้ายที่ 3 และหลักเขตเทศบาลที่ 4 ระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

ด้านทิศตะวันตก จากป้ายบอกเขต ป้ายที่ 3 เป็นเส้นเลียบตรงไป ถึงทางร่วมแยก บ้านขอนสักและบ้านหลุบคา ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 5 จากหลักเขตที่ 5 เป็นแนวเส้นตรงไปทางทิศเหนือ ถึงหลักเขตที่ 6 ระยะทางประมาณ 2,000 เมตร จากหลักเขตที่ 6 เป็นแนวเส้นตรงไปทิศเหนือถึงหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นแนวเส้นตรง ไปทางทิศตะวันออกบรรจบกับป้ายบอกเขตเทศบาล ป้ายที่ 1 ระยะทางประมาณ 3,000 เมตร

2.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ซึ่งประชากรที่ได้ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น สถิติประชากรในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น (สถิติรวบรวมข้อมูลจากกรมการปกครอง ณ วันที่ 15 มีนาคม ปี พ.ศ. 2565) แบ่งเป็น มีรวมจำนวนทั้งหมด 3359 คน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ได้มีผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

เสาวลักษ์ ดีมั่น (2560) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

ธัญญาลักษณ์ เรียนกะศิลป์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา คือ มีการให้บริการน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคที่สะอาด และเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.92 มีการบำรุงรักษาถนนภายในเขตพื้นที่ให้มีสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีการให้บริการน้ำสำหรับการเกษตรอย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และมีการดูแล บำรุงรักษา แหล่งน้ำในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการส่งเสริมและสนับสนุน ด้านการศึกษาให้เด็ก เยาวชน ประชาชน และผู้ด้อยโอกาส อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ มีการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสร้างอาชีพ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประยุกต์ใช้ เศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีการส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และจัดสวัสดิการ ให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬา และการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.70 และมีการส่งเสริมการดูแลด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า มีการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ มีการส่งเสริมด้านประชาธิปไตยและความเสมอภาคของคนในท้องถิ่น และมีการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีการปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) มีค่าเฉลี่ย 3.74 และมีการส่งเสริม การให้ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า มีการส่งเสริมการลงทุน และการพาณิชยกรรม อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือ มีการสนับสนุนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หรือการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อการเรียนรู้และท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า มีการจัดกิจกรรมรณรงค์การปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือ มีการส่งเสริมเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะมูลฝอย และ การคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรม และศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชน อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ มีการดูแลรักษา อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบ แบบสอบถามที่มี อายุ ระยะเวลาที่อาศัย เขตตำบลที่อาศัยอยู่ ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อาภาณี มณีตัน (2555) ได้การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมภาคประชาชนในการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และ การท่องเที่ยว และด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนที่ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นอันดับสุดท้าย 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางในการร่วมประสานงานด้านการจราจรภายใน อ.บ.ต. และ การร่วมบำรุงรักษาถนน ตามลำดับ 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางในการร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และการร่วมดำเนินการในการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ตามลำดับ 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า ประชาชน มีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางในการร่วม ส่งเสริมประชาธิปไตยในชุมชน และการร่วมรักษาความสงบสุขในชุมชน ตามลำดับ 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว พบว่า ประชาชน มีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางในการร่วม พัฒนาสถานที่สำคัญในชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและการร่วมประชุมวางแผน และจัดทำโครงการบริการ สาธารณะ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม

และการท่องเที่ยว ตามลำดับ 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชน มีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางในการร่วม กำจัดขยะทำให้ชุมชนของท่านเป็นชุมชนที่สะอาด และการร่วมในการสร้างจิตสำนึก และความตระหนัก ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชน ตามลำดับ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วม ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ในการร่วมอนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ แก่อนุชนรุ่นหลัง และการร่วมสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามลำดับ

บุญฤทธิ์ เพ็ชรวิศิษฐ์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพการบริหารการพัฒนาของเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการบริหารการพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น ตามโครงสร้างการบริหารเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า นายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลนคร ขอนแก่น ได้ปรับโครงสร้างที่ใช้ในปัจจุบัน โดยคณะผู้บริหารเทศบาลจัดตั้งฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วม และ กระจายอำนาจ เพื่อใช้เป็นตัวการในการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ ส่วนนวัตกรรมทางการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ โครงการสภาเมือง แนวคิดคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน แนวคิดเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ นวัตกรรม ที่ผู้บริหารประกาศใช้และประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไปนั้น ล้วนแต่มีที่มาจาก การใช้ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนที่สำคัญ แม้ในโครงสร้างจะไม่ปรากฏ สายการบังคับบัญชา แต่การขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญปรากฏผลงานสัมฤทธิ์ผลเชิงประจักษ์ ย่อมเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญแสดงถึงผลลัพธ์ของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ได้ผลดี และสร้างสมศักยภาพ ของเทศบาลนครขอนแก่นได้เป็นอย่างดี และในการพัฒนาทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการเทศบาล ได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรรวมถึงการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและการพัฒนาประสิทธิภาพรวมตลอดถึง วัสดุอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อน ของประชาชนนอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ยุทธศาสตร์การเร่งรัดปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ยุทธศาสตร์ การอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการคมนาคมที่มีความเหมาะสม กับสภาพของเมือง ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายและความเข้มแข็งภาคประชาชน ยุทธศาสตร์ การเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจชุมชน ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการเรียนของประชาชนและปฏิรูปการศึกษา ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ยุทธศาสตร์การเร่งรัดการจัดการน้ำท่วมให้มีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์การพัฒนา เศรษฐกิจและการลงทุน ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข และคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การสร้างสังคมเอื้ออาทร ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพองค์กร ล้วนแต่ส่งผลให้ศักยภาพ การบริหารการพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น อยู่ในระดับสูง ส่วนการที่ผู้บริหารมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานในชุมชน สามารถประเมินผลการปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไป ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมากที่สุดในเชิงบวก

มะลิวัณ สังเกตกิจ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาครั้งนี้

มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และเพื่อนำผลการศึกษานำเสนอต่อผู้บริหารในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการแก่ผู้ให้บริการขององค์การให้ดียิ่งขึ้นโดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สภาพภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของกองทะเบียนเทศบาล ตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 113 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ อธิบาย ลักษณะทั่วไปของประชากร ผลจากการศึกษาพบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 41 -50 ปี ขึ้นไปมีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานและมีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท นอกจากนี้ผลการศึกษายังได้พบว่า ระดับความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการต่อการให้ บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็น อันดับที่ 1 คือ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 คือการให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับที่ 3 คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค อันดับที่ 4 การให้บริการอย่างทันเวลา และความคิดเห็นอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ขอเสนอแนะที่ได้จาก การวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาลควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงาน ให้ตรงต่อเวลา

เนตรชนก สูนาสวน (2565) ได้กล่าวถึงบทความนี้ว่า เป็นการเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่าง ยั่งยืนของผู้ประกอบการ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างการจัดทำบริการสาธารณะ การมีส่วนร่วม ของประชาชนในองค์รวมที่มีความสัมพันธ์กับพันธะกิจของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาผู้ประกอบการให้เกิด ความยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาการบริการสาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการ คือ กิจกรรมที่จัดขึ้นนั้นจะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ การจัดกิจกรรมการ

ให้บริการสาธารณะจะต้องมีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ สามารถลดต้นทุนการ จัดกิจกรรมหรือประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไป ในการบริการสาธารณะได้ และกิจกรรมดังกล่าวจะต้องมี ความสะดวกต่อผู้รับบริการ ไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป จึงจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อผู้ประกอบการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสังคม 2. ด้านเศรษฐกิจ และ 3. ด้านสิ่งแวดล้อม สามารถทำให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพพัฒนาคนให้มีความรู้ มีสมรรถนะและมี คุณภาพชีวิตดีขึ้น เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และใช้ทรัพยากรธรรมชาติในปริมาณที่ระบบนิเวศสามารถ ฟื้นตัวกลับสู่สภาพเดิมได้

กฤษฎา ให้วัฒนานุกูล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การอิสระ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารขององค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ปัจจุบันนี้องค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพได้ทำหน้าที่อย่างมีอิสระเพียงเฉพาะในส่วนของความคิดเห็นในการพิจารณาโครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบ ต่อชุมชนอย่างรุนแรง ทั้งทางด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และสุขภาพด้วยความ เป็นกลางทางวิชาการและความมีธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อถือจากชุมชนเป็นที่อ้างอิงและยุติข้อขัดแย้ง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในพื้นที่ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากโครงการที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบอย่าง รุนแรง แต่มิได้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานโดยเฉพาะทรัพยากรการบริหาร (4Ms) แต่อย่างใด เนื่องจากยังไม่มีพระราชบัญญัติประกอบ 2) การบริหารขององค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีบทบาทที่สำคัญต่อกระบวนการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมของประชาชนบนหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการ มีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า โดยมีหลักธรรมปัญญา 3 ได้แก่ 1) สุตมยปัญญา คือ การรับฟังข้อมูล 2) จินตามปัญญา คือ การคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา และ 3) ภาวนามยปัญญา คือ การสังเคราะห์ข้อมูลสู่การตัดสินใจทำให้มีกระบวนการในการทำหน้าที่รับฟังความ คิดเห็นจากข้อมูลต่าง ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ จากการได้มาของข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการให้ความเห็นต่อโครงการที่มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ได้รับ ความเชื่อถือจากภาคประชาชน ภาครัฐ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสมดุล ของสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม 3) รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ อิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพนั้น ควรมีการออกพระราชบัญญัติองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในการรับรองสถานภาพองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อการทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นองค์กรที่สามารถร้องขอข้อมูลและรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ ตรวจสอบ ความจริงของข้อมูลได้ มีอำนาจทางการปกครองในการตรวจสอบและถ่วงดุล เสนอแนะ ติดตาม ประเมินผล และลงโทษกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกลไกทางการดำเนินการได้ โดยคณะกรรมการ มีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ต่อกระบวนการให้ความเห็นโครงการที่มีผลกระทบอย่างรุนแรง ต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มีระบบการตรวจสอบและถ่วงดุลกันเองภายใน ทั้งยังสามารถให้สังคมทำการตรวจสอบ และถอดถอนได้ มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ครอบคลุมการทำงาน ทำหน้าที่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ โดยการใช้หลักธรรมปัญญา 3 เป็นเครื่องมือในการบรูณาการของการทำหน้าที่สามารถที่

จัดการบริหารทรัพยากรการบริหาร (4Ms) คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการจัดการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์ ด้วยความเป็นอิสระโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม ประเทศชาติรวมเป็นใหญ่ด้วยความซื่อสัตย์ มีศักดิ์ศรี คำนึงถึงหลักของสิทธิมนุษยชน ข้อเสนอแนะ คือ ควรผลักดันให้องค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพให้ได้รับบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญเช่นเดิม เร่งจัดนำร่างพระราชบัญญัติองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เข้าสู่กระบวนการออกเป็นพระราชบัญญัติจัดทำระเบียบที่ใช้ในการบริหารให้สอดคล้องกับบทบาท อำนาจหน้าที่ที่ได้ถูกกำหนดบนหลักธรรมาภิบาล โดยดำเนินการคู่ขนานเร่งผลักดันให้ฝ่ายบริหาร นำองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเข้าเป็นองค์การมหาชนก่อน เพื่อความเป็นอิสระอย่างแท้จริง ในการทำงานและบริหารจัดการ ก่อนที่กระบวนการจัดทำพระราชบัญญัติองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพจะแล้วเสร็จ เพื่อการพัฒนาการบริหารองค์การอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สมบูรณ์ในการทำหน้าที่เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาประเทศต่อไป

ปาจรีย์ สังข์วงษา (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง พบว่าโดยรวมมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. มีการพัฒนาระบบการก่อสร้างและซ่อมแซมถนน รองลงมา คือ อบต. มีการพัฒนาและดูแลระบบระบายน้ำตามลำดับ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผลการศึกษา พบว่าโดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. จัดให้ มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ รองลงมา คือ อบต. จัดให้มีการจัดสวัสดิการ สังคม ตามลำดับ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. มีการประสาน การปฏิบัติกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ อบต. จัดให้มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่าโดยรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อ.บ.ต. มีการให้บริการ ด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว รองลงมา คือ อบต. มีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมพาณิชยกรรม ตามลำดับ ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. มีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ รองลงมา คือ อบต. มีการให้การศึกษา และปลูกฝังอุดมการณ์ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนตามลำดับ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อบต. ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น

ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จ ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น รองลงมา คือ อบต. มีการร่วมกันอนุรักษ์ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่อนุชนรุ่นหลังตามลำดับ

เกษวดี เนื่องศรี (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า การบริหารเพื่อการพัฒนา และด้านการพัฒนาการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมมีระดับการบริหาร การพัฒนาอยู่ในระดับดี โดยในด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี ส่วนในด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านโครงสร้าง ผลการศึกษาการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทางเศรษฐกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยในเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงสะพานและบำรุงรักษาสะพาน ส่วนในเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดระบบผังเมือง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารการพัฒนามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง และทิศทางของความสัมพันธ์เป็นบวก

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางกร่าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วน บุคคลที่ต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า จากการได้ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นผู้วิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของ ประชาชน บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์และเป็นกิจกรรมหรือบริการที่จัด ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน ดังนั้น หลักสำคัญของการให้บริการสาธารณะ มีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการอำนวยความ สะดวกแก่ประชาชน อย่างเท่าเทียมกันโดยมีสาระสำคัญ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

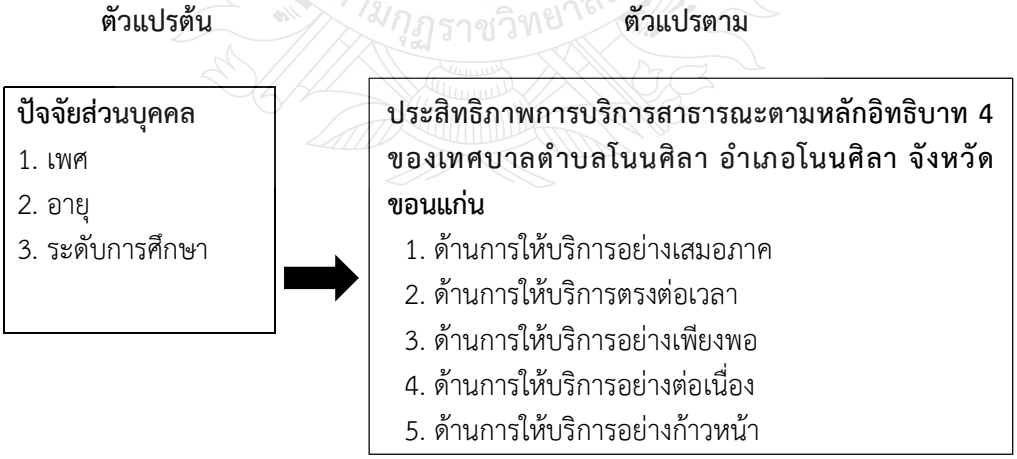
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการรวบรวมแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2.1 ตารางสังเคราะห์กรอบแนวคิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	ศรินทิพย์ อรุณสัวัสดิ์ฤกษ์ (2564)	เสาวลักษ์ ดีม้น (2560)	กุลธน ธนาพงศธร (2548)	ศรินทิพย์ อรุณสัวัสดิ์ฤกษ์ (2564)	ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559)	พระมหาเตชินท์ สิทธาภิญ	มะลิวัณ สังเกตกิจ (2556)	ธัญญาลักษณ์ เรียนกะศิลป์	เกษวดี เนื่องศรี (2555)	มนกานต์ มีบุญลือ (2547)	รวม
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	/	/	/	/	/	/			/	/	8
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	/	/	/	/	/		/			/	7
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	/	/	/	/	/		/	/	/	/	9
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	/	/	/		/	9
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	/	/	/	/	/		/	/		/	8

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 เป็นกรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตามในการศึกษา โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยการศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3.3 เครื่องมือวิจัย
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล
3.7 การวัดค่าตัวแปร
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย
3.9 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อยู่ในทะเบียนราษฎร์ อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมประชากรทั้งหมด 3,359 คน (สถิติรวบรวมข้อมูลจากกรมการปกครอง ณ วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2565) รายละเอียดการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อยู่ในทะเบียนราษฎร์ อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยกำหนด

กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967, p. 99; อ้างถึงใน สำเริง จันทรสุวรรณ, 2547 : 38) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน จากนั้นสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) แบบจับฉลากไม่ใส่กลับ จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967, p. 99; อ้างถึงใน สำเริง จันทรสุวรรณ, 2547: 38) ดังนี้

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ระดับความคลาดเคลื่อนกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร N = 3,359 คน

e = 0.05

แทนค่า $n = \frac{3,359}{1+3,359\ (0.05)^2}$

$= \frac{3,359}{1+3,359\ (0.0025)}$

n = 357 คน

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน

3.2.2 ดำเนินการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของประชากรในแต่ละตำบล ดังตารางที่ 3.1

$$\frac{\text{จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในหมู่บ้าน}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

หมู่บ้าน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านระหอกโพธิ์	906	(357 x 906)/3,359 = 96 คน
หมู่ที่ 2 บ้านเหล่าโนนคูณ	378	(357 x 378)/3,359 = 40 คน
หมู่ที่ 3 บ้านนานิคม	192	(357 x 192)/3,359 = 20 คน
หมู่ที่ 4 บ้านขอนสัก	390	(357 x 390)/3,359 = 41 คน
หมู่ที่ 5 บ้านตอประดู่	328	(357 x 328)/3,359 = 34 คน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 6 บ้านโนนศิลา	352	(357 x 352)/3,359 = 37 คน
หมู่ที่ 7 บ้านหลุบคา	813	(357 x 813)/3,359 = 86 คน
รวมทั้งหมด	**3,359 คน**	**357 คน**

3.2.3 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านแล้ว จึงสุ่มรายชื่อประชาชนในแต่ละหมู่บ้านดังกล่าว โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลากไม่ใส่กลับ จนได้ครบตามจำนวน 357 คน ที่กำหนดไว้

3.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจสอบรายการ (Checklist) และเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ระดับคะแนน (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบคำถาม 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จากเอกสารตำรารวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบตรวจรายการ (Checklist)

3.4.3 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ท

3.4.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

3.4.5 นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา

3.4.6 นำแบบสอบถามจากข้อ 3.4.5 ที่ผ่านการตรวจแก้ไขเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาหาความตรงของเนื้อหา และความชัดเจนเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ซึ่งมีรายนามดังต่อไปนี้

1. ดร.อภิชิต เหมือยไธสง

การศึกษา	รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต
	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

2. ดร.เอนก มูลมา

การศึกษา	รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

3. ดร. อัครเดช นีละโยธิน

การศึกษา	ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ศษ.ด.)
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์หลักสูตรสาขาวิชาวิจัยพุทธศาสตร์และปรัชญา
	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

3.4.7 นำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ หมายถึง แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในข้อนั้น

N หมายถึง แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ประภัสรา โคตะขุน, 2564) โดยได้ค่า IOC สามารถนำไปใช้ได้

3.4.8 นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจแก้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลอง (Try - Out) จำนวน 30 คน โดยใช้กับประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.979

3.4.9 จัดพิมพ์แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยเดินทางไปที่เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน การดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือ ในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน เพื่อขอความร่วมมือถึงนายกเทศมนตรี ตำบลโนนศิลา

2. ผู้วิจัยได้ติดต่อประธานชุมชนชนในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บ ข้อมูล

3. ทำการชักซ้อมความเข้าใจกับผู้ร่วมที่จะไปแจกแบบสอบถามทั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมกับอธิบายแบบสอบถามโดยละเอียดเพื่อช่วยให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน

4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

5. ในการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการติดต่อกับผู้ใหญ่บ้านที่เป็นผู้นำในพื้นที่ก่อนลงพื้นที่จริงในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อที่จะได้ทราบถึงการบริการสาธารณะของแต่ละหมู่บ้าน จะได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถตอบได้เอง ผู้วิจัยและทีมงานจะใช้การอ่านแบบสอบถามให้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ

7. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตาม จำนวน 357 ชุด ตามที่กำหนดของกลุ่มตัวอย่าง

8. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามว่ากลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 357 ชุด เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติประมวลผลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในเครื่องมือที่ได้รับคืนมา

2. แจกนับแบบสอบถามตามข้อ 1 และตรวจให้คะแนนแต่ละฉบับเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. นำผลการแจ้งนับและคะแนนมาหาค่าทางสถิติ ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่และค่าร้อยละ แล้วเสนอแบบความเรียง

3.2 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3 การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ ใช้สถิติทดสอบที

(t-test Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ใช้สถิติทดสอบ one-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงข้อเสนอแนะ ปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ รวบรวมข้อมูลทำการจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นแล้วเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

3.7 การวัดค่าตัวแปร

3.7.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ แบ่งเป็น ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ แบ่งเป็น ( ) 18 - 30 ปี ( ) 31 – 50 ปี
   ( ) 51 – 70 ปี ( ) 81 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ( ) ระดับประถมศึกษา
   ( ) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
   ( ) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
   ( ) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3.7.2 ตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น กำหนดไว้ 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5
มาก	ระดับคะแนน	4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3
น้อย	ระดับคะแนน	2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1

โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการแปรผล ดังนี้

4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มากที่สุด

3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มาก

2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง

1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

$$\text{อันตรภาคชั้น} \quad \frac{\text{จำนวนระดับสูงสุด-จำนวนระดับต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับทั้งหมด}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

(ขีดจำกัดบนของชั้นแรก = ขีดจำกัดล่างของชั้นแรก + ขนาดชั้น – 0.01)

(สำเริง จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน, 2547, หน้า 245) โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการแปลผล

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงสำรวจ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.8.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

3.8.2 สถิติพื้นฐาน

ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.8.3 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ 1) การเปรียบเทียบของกลุ่มเพศชายและกลุ่มเพศหญิง ต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ T-test Independent 2) การเปรียบเทียบความแตกต่างถึง อายุ ระดับการศึกษา ต่อปัจจัยส่วนบุคคล ในประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม ระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยใช้ One-way ANOVA

3.9 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางและบรรยายประกอบใต้ตาราง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และ การทดสอบสมมติฐานการศึกษา ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ต่าง ๆ โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งมีลักษณะข้อมูลทั่วไป ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	143	40.06
หญิง	214	59.94
รวม	**357**	**100.00**

จากตาราง ที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.94 และเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 40.06

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 39 ปี	97	27.17
40 - 59 ปี	137	38.38
60 - 79 ปี	120	33.61
80 ปีขึ้นไป	3	0.84
รวม	**357**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยจำแนกตามอายุ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ส่วนมากมีอายุ 40 - 59 ปี มี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.38 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 60 - 79 ปี มีจำนวน 120 คน คิด เป็นร้อยละ 33.61 คือ มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 80 ปีขึ้นไป มี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	148	41.46
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	127	35.57
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	46	12.89
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	36	10.08
รวม	**357**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ส่วนมากมีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.57 คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.08

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ข้อ	ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.06	0.61	มาก
2.	ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	4.05	0.61	มาก
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.10	0.59	มาก
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.05	0.63	มาก
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.07	0.56	มาก
	โดยรวม	**4.07**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน	4.06	0.67	มาก
2.	เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน	4.06	0.75	มาก
3.	เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน หลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.08	0.78	มาก
4.	เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน แจ้งสิทธิ์แก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.03	0.75	มาก
	โดยรวม	**4.06**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน หลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา

ข้อ	ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.99	0.76	มาก
2.	เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย	4.11	0.68	มาก
3.	เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน	4.03	0.73	มาก
4.	เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.07	0.78	มาก
	โดยรวม	**4.05**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ)

ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ต้องการจาก เทศบาลตำบลโนนศิลา	4.10	0.80	มาก
2.	เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย	4.03	0.70	มาก
3.	เทศบาลตำบลโนนศิลา มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ และมีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	4.12	0.72	มาก
4.	เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ	4.15	0.71	มาก
	โดยรวม	**4.10**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ และมีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ต้องการจาก เทศบาลตำบลโนนศิลา ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	4.10	0.76	มาก
2. เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการดีมีความขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย	4.05	0.76	มาก
3. เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	4.08	0.72	มาก
4. เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุง วิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้	4.05	0.74	มาก
โดยรวม	**4.05**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการดีมีความขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุง วิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น	4.10	0.76	มาก
2. เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบการงาน ทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย	4.05	0.76	มาก
3. เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	4.08	0.72	มาก
4. เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	4.05	0.74	มาก
โดยรวม	**4.05**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบการงาน ทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติทดสอบที (t-test Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ใช้สถิติทดสอบ one-way ANOVA

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน

H1: ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าโดย Independent Sample t - test ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 ก็ต่อเมื่อ Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ

(n = 357)

ข้อ	ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	เพศชาย		เพศหญิง		t	sig.
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.04	.62	4.07	.59	-0.439	.661
2.	ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	4.06	.60	4.04	.62	0.306	.760
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.10	.61	4.10	.58	0.060	.952
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.05	.65	4.05	.62	-0.036	.972
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.09	.57	4.07	.55	0.344	.731
	โดยรวม	**4.07**	**.56**	**3.63**	**.83**	**0.047**	**.962**

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ ด้วยวิธีการ t - test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง

มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม ส่วนมากไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน

H1 : ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าโดย Independent Sample t - test ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 ก็ต่อเมื่อ Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ

(n = 357)

ประสิทธิภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.267	3	1.089	3.803*	.010
สาธารณะตาม	ภายในกลุ่ม	101.099	353	0.286		
หลักอิทธิบาท 4	รวม	104.367	356			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ภาพรวม จำแนกตามอายุพบว่า ประชาชนในทุกระดับอายุ มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

(n = 357)

ข้อ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3.653	3	1.218	3.393*	.018
	ภายในกลุ่ม	126.670	353	0.359		
	รวม	130.323	356			
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.627	3	0.876	2.349	.072
	ภายในกลุ่ม	131.576	353	0.373		
	รวม	134.203	356			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5.594	3	1.865	5.479*	.001
	ภายในกลุ่ม	120.150	353	0.340		
	รวม	125.745	356			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.239	3	0.746	1.870	.134
	ภายในกลุ่ม	140.853	353	0.399		
	รวม	143.092	356			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.363	3	1.121	3.657*	.013
	ภายในกลุ่ม	108.195	353	0.307		
	รวม	111.558	356			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.267	3	1.089	3.803*	.010
	ภายในกลุ่ม	101.099	353	0.286		
	รวม	104.367	356			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุพบว่า ประชาชนในทุกระดับอายุ มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ โดยรวม แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน ตรงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้าน

การให้บริการตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบเพื่อหาว่าระดับอายุคู่ใดที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ

(n = 357)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	อายุ	18 – 30 ปี	31 – 50 ปี	51 – 70 ปี	71 ปีขึ้นไป
	18 – 30 ปี	-	0.23941*	0.13039	0.49914
	31 – 50 ปี	-	-	-0.10902	0.25973
	51 – 70 ปี	-	-	-	0.36875
	71 ปีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ

(n = 357)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	อายุ	18 – 30 ปี	31 – 50 ปี	51 – 70 ปี	71 ปีขึ้นไป
	18 – 30 ปี	-	0.24520*	0.22732*	0.91065*
	31 – 50 ปี	-	-	-0.01788	0.66545
	51 – 70 ปี	-	-	-	0.68333*
	71 ปีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 31 – 50 ปี ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 51 – 70 ปี ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 71 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 51 – 70 ปี และประชาชนที่มีอายุ 71 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

(n = 357)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	อายุ	18 – 30 ปี	31 – 50 ปี	51 – 70 ปี	71 ปีขึ้นไป
	18 – 30 ปี	-	0.22244*	0.13894	0.56186
	31 – 50 ปี	-	-	-0.08350	0.33942
	51 – 70 ปี	-	-	-	0.42292
	71 ปีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน

H1: ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษา มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าโดย Independent Sample t - test ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 ก็ต่อเมื่อ Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 357)

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	2.970	3	0.990	3.446*	0.017
	ภายในกลุ่ม	101.397	353	0.287		
	รวม	**104.367**	**356**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในทุกระดับการศึกษา มีพฤติกรรมทางการเมืองท้องถิ่น โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยเปรียบรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 357)

ข้อ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3.914	3	1.305	3.643*	.013
	ภายในกลุ่ม	126.409	353	0.358		
	รวม	130.323	356			
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	6.043	3	2.014	5.548*	.001
	ภายในกลุ่ม	128.160	353	0.363		
	รวม	134.203	356			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.179	3	0.726	2.075	.103
	ภายในกลุ่ม	123.565	353	0.350		
	รวม	125.745	356			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3.653	3	1.218	3.082*	.027
	ภายในกลุ่ม	139.440	353	0.395		
	รวม	143.092	356			
5. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.229	3	0.743	2.399	.068

ข้อ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
อย่างก้าวหน้า	ภายในกลุ่ม	109.329	353	0.310		
	รวม	111.558	356			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.970	3	0.990	3.446*	.017
	ภายในกลุ่ม	101.397	353	0.287		
	รวม	104.367	356			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในทุกระดับการศึกษา มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบ เพื่อหาว่าระดับการศึกษาคู่ใดที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD ตรงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 357)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	-	0.09228	0.23825*	0.30800*
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-	.14597	0.21572
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	0.06975
ปริญญาตรีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 357)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	-	0.06951	0.39718*	0.20364
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-	0.32767*	0.13413
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-0.19354
ปริญญาตรีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 357)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	-	-0.00900	0.29385*	0.10604
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-	0.30285*	0.11505
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-0.18780
ปริญญาตรีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ

ประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐาน	โดยรวม	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
1. เพศ (t-test)	0.047	-0.439	0.306	0.060	-0.036	0.344
2. อายุ (F-test)	3.803*	3.393*	2.349	5.479*	1.870	3.657*
3. ระดับการศึกษา (F-test)	3.446*	3.643*	5.548*	2.075	3.082*	2.399

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 สรุปได้ว่า เมื่อทดสอบสมมติฐานของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4	ความถี่
1.	ในการบริการ ของเทศบาล โดยใช่หลักเกณฑ์ เดียวกันแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	15
2.	เทศบาล มีความพิจารณาไตร่ตรอง ตรวจสอบในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	15
3.	เทศบาล มีการจัดวางระบบให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	15
4.	เทศบาล มีการใส่ใจประชาชน ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	15
5.	เทศบาล มีการปรับปรุงแก้ไข และปฏิบัติงานด้วยความสนใจให้ความสะดวกในการบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว	15

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น รวมทุกด้านมีความถี่ 15 เท่ากันทั้งหมดโดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ในการบริการ ของเทศบาล โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา เทศบาล มีความพิจารณาไตร่ตรอง ตรวจสอบในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ คือ เทศบาล มีการจัดวางระบบให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น คือ เทศบาล มีการใส่ใจประชาชน ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเทศบาล มีการปรับปรุงแก้ไข และปฏิบัติงานด้วยความสนใจให้ความสะดวกในการบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 3,359 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 357 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

5.1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.94 มีอายุ 40 - 59 ปี มี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.38 มีระดับประถมศึกษา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.46

5.1.2 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน แจ้งสิทธิ์แก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน

2) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ และมีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ ท่านมีความ

พอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ต้องการจาก เทศบาลตำบลโนนศิลา ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย

4) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการดีมีความขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุง วิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้

5) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 มากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบการงาน ทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ และระดับการศึกษา รายละเอียดในแต่ละกลุ่ม สรุปได้ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ด้วยการวิเคราะห์หาค่า t - test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม ส่วนมากไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนในทุกระดับอายุ มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ โดยรวม แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ไม่แตกต่างกัน ตรงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบเพื่อหาว่าระดับอายุคู่ใดที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD

3.2.1 ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักอิทธิบาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3.2.2 ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 31 – 50 ปี ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 51 – 70 ปี ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 71 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 51 – 70 ปี และประชาชนที่มีอายุ 71 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3.2.3 ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 31 – 50 ปี มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอิทธิบาท 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3.3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พบว่า ประชาชนในทุกระดับการศึกษา มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวม แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่าง ตรงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบเพื่อหาว่าระดับการศึกษาคู่ใดที่มีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD

3.3.1 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3.3.2 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3.3.3 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น สรุปได้ดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น รวมทุกด้านมีความถี่ 15 เท่ากันทั้งหมด ได้แก่ 1) ในการบริการ ของเทศบาล โดยใช่หลักเกณฑ์ เดียวกันแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) เทศบาล มีความพิจารณาไตร่ตรอง ตรวจสอบในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 3) เทศบาล มีการจัดวางระบบให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 4) เทศบาล มีการใส่ใจประชาชน ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) เทศบาล มีการปรับปรุงแก้ไข และปฏิบัติงานด้วยความสนใจให้ความสะดวกในการบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว รวมทุกด้านมีความถี่ 15 เท่ากันทั้งหมด

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น” ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มีประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษ์ ดีมั่น (2560) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัด

ฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน หลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน มีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน และมีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน แจ้งสิทธิ์แก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ (2564) กล่าวว่า ความเสมอภาคเป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิ์ได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุป คือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึง ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็น ราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้ารัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวด ราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสเข้าแข่งขันกับผู้อื่น รวมทั้งความเสมอภาค ในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการ เกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จะไม่มี ลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

(2) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลาของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ยังมีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน การปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน และมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้อง

กับ พฤธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้กล่าวว่า ระบบราชการเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการบริหารสำหรับองค์กรภาคธุรกิจหรือองค์กรภาครัฐ เพราะว่าระบบดังกล่าวมีการจัดองค์การที่ดี มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบในสัดส่วนที่เหมาะสมตามความสามารถ และมีระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานกันอย่างชัดเจน ทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความชำนาญ ความรวดเร็ว และความประหยัด เป็นระบบที่สร้างความยุติธรรม ทำงานภายใต้กรอบของกฎหมาย ระเบียบแบบแผนที่รัดกุมมีเหตุผลจึงลดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงานลงทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูง

(3) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ และมีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความพอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ต้องการจาก เทศบาลตำบลโนนศิลา และมีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็งอดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชัย พันธเสน (2560) กล่าวว่า ความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงมาเปรียบเทียบกับการบริหารงานของ อปท.ในประเด็นของการให้บริการสาธารณะ 7 ด้าน เพื่อแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเชิงประจักษ์ ซึ่งการแสดงให้ อปท. เห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของแต่ละ อปท. จะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อปท. ทราบความสามารถของตนเอง และเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญ ที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้ อปท. ทราบว่าปัจจัยใดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารจัดการ อปท.ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และทราบกระบวนการ ยกระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อปท.ให้เพิ่มสูงขึ้น แบ่งระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรได้สามระดับ คือ เข้าข่าย (เป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน) เข้าใจ (เป็นองค์กรแห่งความสุข) เข้าถึง (เป็นองค์กรแห่งประโยชน์สุข) โดยกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานของแต่ละยุทธศาสตร์ ขององค์กรจะต้องเป็นไปตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือต้องประกอบไปด้วยการใช้สติปัญญาและคุณธรรม การมีภูมิคุ้มกัน ความพอประมาณ และความมีเหตุผล ซึ่งจะเป็นต้นแบบให้ อปท. อื่น ๆ ได้เรียนรู้ต่อไป

(4) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ มีความพอใจ (ฉันทะ) ที่เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการดีมีความขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย และเทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง

(วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุง วิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะ ย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัว ว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะ บางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะ ประเภทนั้น ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์ สามารถกำหนดเวลา เปิด-ปิดกำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวัน เวลา ในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

(5) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชนในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับมาก กล่าว คือ มีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบการงาน ทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย และเทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับณัฐวัตร เป็นวันปลูก (2560) กล่าวว่า ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ผู้ที่รับผิดชอบในฐานะผู้บริหารขององค์กร จะต้องมีการติดตามและประเมินผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ เครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการติดตามประเมินผลก็คือ “ตัวชี้วัด” การบริหารงานที่ไม่มีการติดตามหรือขาดตัวชี้วัดที่ชัดเจนย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กร เพราะทำให้ไม่ทราบได้ว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการไปนั้นมีความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด สำเร็จหรือไม่สำเร็จเพราะเหตุใด ลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่ ในหลายกรณีการมีตัวชี้วัดที่ถูกต้องชัดเจนจะสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต ผู้ที่ควบคุมดูแลกิจกรรมเหล่านั้นจะหาวิธีแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ทันต่อเหตุการณ์หรือแม้ว่าเหตุการณ์จะสิ้นสุดแล้วก็ตาม ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อให้การปฏิบัติงานต่อไปประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ประชาชนควรมีการเสริมสร้าง และพัฒนาการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอยู่เสมอ และควรมีการแต่งตั้งผู้ตรวจสอบโครงการต่าง ๆ

2. องค์กรทางพระพุทธศาสนา คณะสงฆ์ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิผลของ การศึกษาเรียนรู้ธรรมศึกษา ในเรื่อง หลักอิทธิบาท 4 เป็นต้น ในเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงหลักธรรมและนำไปประยุกต์ใช้

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการดำเนินโครงการอบรมเรื่องบริการสาธารณะและประโยชน์ในการใช้อย่างงานต่อเนื่อง และมีการจัดสถานที่ให้มีความเพียงพอ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่มาให้การสนับสนุนในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนโครงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ โดยยึดหลัก บวร “บ้าน วัด โรงเรียน หรือราชการ”

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษา “ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น” มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน และสัมฤทธิผลของการดำเนินงาน ในแต่ละพื้นที่

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่นเช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน ทัศนคติ หลักธรรม นโยบายรัฐบาล วัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาเครือข่ายกองทุน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการวิจัยอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย การระดมความคิดเห็นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

บรรณานุกรม

1. ภาษาบาลี – ไทย:

1) หนังสือตำรา

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *ประโยชน์และบริการ*. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นพพงษ์ บุณจิตราดุล. (2529). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพฯ.

พระครูโสภณปริยัติสุธี (ศรีบรรดร ถิรธมฺโม). (2552). รัฐศาสตร์ในพระไตรปิฎก, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อังคุตตรนิกาย ทุกนิบาต ที.ป. (ไทย).

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). (2548). *อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวโกวาท*, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา), หน้า 166.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2551). *ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ*, หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

พีรสิทฐ์ คำนวณศิลป์. (2546). *การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ขอนแก่น*: โรงพิมพ์พระธรรมขันต์.

วรเทพ เวียงแก และคณะ. (2559). *คู่มือการทำวิจัย* สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน.

วิเชียร ชาบุตรบุณฑริก. (2535). พุทธศาสน 8, กรุงเทพมหานคร: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส 2.

วิทย์ วิศทเวทย์ และ คณะ. (2544). หนังสือเรียนวิชาพระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 5. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

สถาบันพระปกเกล้า. (2551). *แนวทางการพัฒนาความเข้มแข็งชิงสภาท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2561). *ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* กรณีศึกษา: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุรนาท ขมะณะรงค์. (2540). *นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง*, ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสนาะ ติเยาว์. (2550). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิชัย พันธเสน. (2560). *เศรษฐกิจพอเพียง*: พระอัจฉริยภาพและพระกรุณาธิคุณของในหลวงรัชกาลที่ 9 .นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). *แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

2) วารสาร

จิรายุ ทรัพย์ วันชัย สุขตาม และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2562). *ธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0*. วารสารมหาจุฬาวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. ปีที่ 6 ฉบับที่ 1.

เนตรชนก สูนาสวน. (2565). *การบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของผู้ประกอบการ*. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี*. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2.

พนินท์ นนทโคตร และวีระศักดิ์ สมยานะ. (2565). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียง ขององค์กรปกครองท้องถิ่นภาคเหนือ*. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, ปีที่ 9 ฉบับที่ 1.

มนต์ชัย ช่วยประสม เกียรติมงคล นาคคง คอยรุดดีน แวยูโซ๊ะ เกียรติศักดิ์ บางกรัก กมลทิพย์ ชำนาญนา และดนุวัศ สุวรรณวงศ์. (2563). *หลักธรรมาภิบาลของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.* วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2.

ระวินทร์ตรา ตันจริยานนท์. (2561). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1.

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงค์กูลสมบัติ. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปีที่ 11 ฉบับที่ 4.

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี* วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา 3

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 11 ฉบับ

สมภพ ระงับทุกข์ และปัญญา คล้ายเดช. (2561). *ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.* วารสารวิชาการธรรมทรรศน์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น. ปีที่ 18 ฉบับที่.

3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กมลพรรณ พึ่งด้วง. (2560). *การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร.* วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กฤษฎา ให้วัฒนานุกูล. (2557). *การพัฒนาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การอิสระ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (กอสส).* ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เกษวดี เนื่องศรี. (2555). *การบริหารการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา.* วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชาญชัย ราชโคตร. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น.*วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์. (2548). *อิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคาร กรุงศรีอยุธยา.*จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทวีวัฒน์ อินทรประเสริฐ. (2559). *การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17.* วิทยานิพนธ์. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ธัญญาลักษณ์ เรียนกะศิลป์. (2555). *ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี.* วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นายนิพนธ์ โอภาษ. (2557). *การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยถั่วเหนือ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์.*วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.จังหวัดนครสวรรค์.

บุญฤทธิ์ เพ็ชรวิศิษฐ์. (2556). *ศักยภาพการบริหารการพัฒนาของเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น*. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.*หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2553). *ทัศนคติและการให้บริการ*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปริศนา พิมพา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปาจรีย์ สังข์วงษา. (2554) *การบริหารการพัฒนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลใน พื้นที่บริเวณภาคกลาง*. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาการบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

พระใบฎีกามนูญ จารุวณฺโณ (รัตนะพงศ์). (2562). *ประสิทธิภาพการสอนวิชาพระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.* สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต). (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่.*วิทยานิพนธ์.หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2548). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม* พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร.บริษัท เอสอาร์พริ้นติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด. หน้า 160.

พระมหาบรรจง ติสรโณ (ศรีสุข). (2560). *ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาทธรรม 4 ในการจัดการเรียนการสอน ของโรงเรียนปริยัติคุณรสวิทยา อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์.*

วิทยานิพนธ์.หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระรุ่งตะวัน สวโร (เกษสว่าง). (2561). *การประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 กับการบริหารงานของผู้นำชุมชนในเขต เทศบาลตำบลกุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี*.วิทยานิพนธ์.หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระรุ่งตะวัน สำโร. (2561). *การประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 กับการบริหารงานของผู้นำชุมชนในเขต เทศบาลตำบลกุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี*.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราวิทยาลัย.

พฤธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมพรรณ ภักดีอุธรณ์. (2556). *ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคันนายาว*.สารนิพนธ์.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์: มหาวิทยาลัยเกริก.

พูนสุข ภูสุข. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มนกานต์ มีบุญลือ. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย* จำกัด (มหาชน) สาขาถนนพระราม 9. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มะลิวัณ สังเกตกิจ. (2556). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.

ฤทธิรงค์ เกาฏีระ. (2558). *ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับระดับความสุขของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกำแพงเพชร*: สนับสนุนโดย สมาคมเสริมสร้างองค์กรสุขภาวะภาคเหนือสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร (สสส.) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

วิภาว รรณ เส็งสาย. (2561). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม*.

วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมพร อินทรพาเพียร. (2560). *การปรับใช้หลักอิทธิบาท 4 ในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสันป่าตองวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์. หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สายรุ้ง บุบผาพันธ์. (2553). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท 4.* วิทยานิพนธ์. หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย.

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2556). *การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยราชพฤกษ์.

เสาวลักษณ์ ดีมั่น. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.*วิทยานิพนธ์.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.

แสงชัย อภิชาตธนพัฒน์ *หลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ 4 วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ* สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

อนงค์นาฎ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.* วิทยานิพนธ์. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อาภาณี มณีตัน. (2555). *การมีส่วนร่วมภาคประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี.* ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

อุทัสน์ วิระศักดิ์การุณย์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน.*วิทยานิพนธ์.ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

4) บทความวิชาการ/รายงานการวิจัย/เอกสาร

กฤตภาคิน มิ่งโสภา. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี*. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

การดา จันทร์แย้ม. (2556). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ* : โอเดียนสโตร์. กรุงเทพฯ.

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชนจำกัด.มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจ และการบริหารงานท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชวลิต สละ. (2556). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).กรุงเทพฯ: พริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล รายะนาคร. (2552). *การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ดี.เชียงใหม่*: บริษัท ทีคิวซี จำกัด.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : นศ.พัฒนา.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:.วิญญูชน.

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2561). *การจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เขตภาคกลาง ที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา อบจ สมุทรสงครามและอ่างทอง*.

บุษยา นิลฉวี. (2562). *การบริหารงานบริการภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่กรณีศึกษาเทศบาล เมืองปู่เจ้าสมิงพราย*.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระถวิล ยสินฺธโร. (2558). *การประยุกต์ใช้อิทธิบาท 4 ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด*. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ปีที่ 4 ฉบับที่ 1

พิเชฐ บัญญัติ. (2559). *การจัดการความรู้ในองค์กร*.วารสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พุทธทาสภิกขุ. (2538). *คุณธรรมของชีวิตที่ดีงาม/พุทธทาสภิกขุและปัญญานันทภิกขุ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสภา.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2538). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม*.กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

พูนสุข ภูสุข. (2555). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.*

ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร. (2561). *แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธาน*.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

เยียรยง ไชยรัตน์. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*.ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2556). *หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกรำทางปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์.และคณะ. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ*. ในรวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิริพร มณีภัณฑ์. (2555). *การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นในประเทศไทย: ศึกษาจากปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีเทศบาลกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธรรม ชนาบศักดิ์. (2562). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*.รายงานการวิจัย.คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพรรษา เมืองสนธิ์. (2559). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา*. รายงานการวิจัย. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพันธ์แสนสี. (2558). *การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหาร จัดการโรงเรียนกีฬาจังหวัดขอนแก่น มัธยมศึกษาตอนปลาย.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุทธิพงษ์ศรีวิชัย. (2550). *หลักการบริหารการศึกษาตามแนวพุทธศาสตร์*.สารนิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต, กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สนอง วรอุไร. (2550). *ทำชีวิตให้ได้ดีและมีสุข*.พิมพ์ครั้งที่ 10.กรุงเทพมหานคร.สำนักพิมพ์ อัมรินทร์.

สำเริง จันทรสุวรรณ. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*.ขอนแก่น.ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

อรทัย ทวีระวงษ์. (2557). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี*.รายงานการวิจัย. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

อรุณี สัณธิติวณิชย์. (2557). *การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง: กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี.*

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). *แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อึ้ง สิทธิมนต์. (2546). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซีวีแอล.

5) เอกสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

สถิติรวบรวมข้อมูลจากกรมการปกครอง. ณ วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2565

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). *บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2566. จาก http://wwwgotoknow.org/posts/422467.

อำเภอโนนศิลา. (2565). *สถิติรวบรวมข้อมูลจากกรมการปกครอง*. เทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น <https://shorturl.asia/YzSZP>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ดร. อภิชิต เหมือยไธสง

การศึกษา	รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต
	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

2. ดร. เอนก มูลมา

การศึกษา	รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

3. ดร. อัครเดช นีลโยธิน

การศึกษา	คอ.บ. (ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
	ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	ศษ.ด. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ตำแหน่ง ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิจัยพุทธศาสตร์และปรัชญา

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน โทร. ๐-๔๓๒๔-๑๙๕๙

ที่ อว ๗๙๑๔/๖๐๐๓๐ **วันที่** ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. อภิชิต เหมือยไธสง

ด้วย พระบุญเพ็ง จนฑโชโต (ผิวผ่อง) เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๔๕๐๖๑๑๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ รุ่นที่ ๓/๒๕๖๔ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น (EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES ACCORDING TO THE PRINCIPLE OF ITTHIPADA 4 IN NONSIK SUBDISTRICT MUNICIPALITY NON SILA DISTRICT KHON KAEN PROVINCE)" ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยก่อนที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไป

ในการนี้ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระครูสุธีจิริยวัฒน์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

รับทราบ

ดร.อภิชิต (เหมือยไธสง)

1/2/66

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน โทร. ๐-๔๓๒๔-๑๔๕๙
ที่ อว ๗๙๓๙/ว๐๐๓๐ **วันที่** ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. เอนก มูลมา

ด้วย พระบุญเพ็ง จนฑโชโต (ผิวผ่อง) เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๔๕๐๖๓๑๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ รุ่นที่ ๓/๒๕๖๔ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น (EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES ACCORDING TO THE PRINCIPLE OF ITTHIPADA 4 IN NONSIK SUBDISTRICT MUNICIPALITY NON SILA DISTRICT KHON KAEN PROVINCE)" ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยก่อนที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไป

ในการนี้ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขออนุโมทนาบุญมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

ด้วยความเคารพ

(พระครูสุธีจิริยวัฒน์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน โทร. ๐-๔๓๒๔-๑๙๕๙

ที่ อว ๗๙๑๔/ว๐๐๓๐ **วันที่** ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. อัครเดช นิละโยธิน

ด้วย พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง) เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๔๕๐๖๑๑๐๐๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ รุ่นที่ ๓/๒๕๖๔ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น (EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES ACCORDING TO THE PRINCIPLE OF ITTHIPADA 4 IN NONSIK SUBDISTRICT MUNICIPALITY NON SILA DISTRICT KHON KAEN PROVINCE)" ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยก่อนที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไป

ในการนี้ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระครูสุธีจริยวัฒน์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

รับรอง
ให้เป็นการใช้ตามคำแนะนำแก้ไข
อัครเดช นิละโยธิน
20 มกราคม 2566

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
๙/๓๙ หมู่ ๓๒ บ้านโนนชัย ถนนราษฎร์ศนิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

ที่ อว ๗๙๑๔/๐๒๖๒

๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย

เจริญพร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

เนื่องด้วย พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง) เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๔๕๐๖๑๑๐๐๔ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน อยู่ระหว่างการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี พระครูวินัยธร วรชัด ปยุตฺโต, ดร. เป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดังนั้น เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ และเป็นไปตามกระบวนการของการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการทำสารนิพนธ์และขออนุญาตใช้หน่วยงานของท่านเป็นพื้นที่ในการทำสารนิพนธ์เป็นลำดับต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาและให้ความอนุเคราะห์ ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสุธีจริยวัฒน์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ติดต่อประสานงาน : พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง) ๐๘๓-๗๒๓๘๕๕๐

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตอีสาน

เทศบาลตำบลโนนศิล
รับที่ 592
วันที่ 20 ก.พ. 2566
เวลา

ที่ อว ๗๙๑๔/๐๓๓๓

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลโนนศิลา

เนื่องด้วย พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง) เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๕๒๐๔๕๐๖๑๑๐๐๔ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน อยู่ระหว่างการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี พระครูวินัยธร วรชัด ปยุตฺโต, ดร. เป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดังนั้น เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ และเป็นไปตามกระบวนการของการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการทำสารนิพนธ์และขออนุญาตใช้หน่วยงานของท่านเป็นพื้นที่ในการทำสารนิพนธ์เป็นลำดับต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาและให้ความอนุเคราะห์ ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสุธีจริยวัฒน์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

(นางศรินยา วงษ์ไพย)
รองปลัดเทศบาล

(นายอาพงษ์ แสนพิม)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนศิลา

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ติดต่อประสานงาน : พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง) ๐๘๓-๗๒๓๘๕๕๐

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา เปรียบเทียบ และศึกษาข้อเสนอแนะของประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกหัวข้อ ตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้นและจะนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง)
นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 - 30 ปี ☐ 31 – 50 ปี

☐ 51 – 70 ปี ☐ 71 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

☐ ระดับอนุปริญญา/ปวส ☐ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

<u>คำชี้แจง</u> ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับความเห็นของท่านโดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 เท่ากับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ในระดับ มากที่สุด

4 เท่ากับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ในระดับ มาก

3 เท่ากับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ในระดับ ปานกลาง

2 เท่ากับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ในระดับ น้อย

1 เท่ากับ ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ในระดับ น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน					
1.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน					
1.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
1.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน แจ้งสิทธิ์แก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา					
2.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
2.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย					
2.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน					
2.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจาก เทศบาลตำบลโนนศิลา					
3.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย					
3.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและมีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
3.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์					
4.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องบริการดีมีความขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย					
4.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
4.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุง วิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น					
5.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบการงานทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย					

5.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
5.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					

ตอนที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น อย่างไร

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

.....

5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

ขอเจริญพรขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง)

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ภาคผนวก จ
ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
ตารางแสดงผลรวมการประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จากเอกสารตำรารวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม แบบตรวจรายการ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ท และนำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

4. นำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดย

ใช้สูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในข้อนั้น

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 หมายถึง มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หมายเหตุ: ค่า IOC (หรือข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้อง) ที่สามารถนำไปใช้ได้ คือต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 - 30 ปี ☐ 31 – 50 ปี

☐ 51 – 70 ปี ☐ 71 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

☐ ระดับอนุปริญญา/ปวส ☐ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

การวิเคราะห์ด้วยดัชนี IOC (Index of item objective congruence) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ข้อคำถาม	ระดับการประเมิน			คะแนนรวม	ค่า IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน	3	0	0	3	1	ใช้ได้
1.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย มีความเพียร (วิริยะ) กรณีเกิดเหตุสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน	3	0	0	3	1	ใช้ได้
1.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3	0	0	3	1	ใช้ได้
1.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในบริการอย่างเท่าเทียมกัน	3	0	0	3	1	ใช้ได้
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา						
2.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนศิลา สามารถปรับลดขั้นตอนได้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3	0	0	3	1	ใช้ได้
2.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา ได้ช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็ว มีความเพียร (วิริยะ) ความพยายามขยัน	3	0	0	3	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ระดับการประเมิน			คะแนนรวม	ค่า IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
หมั่นประกอบการงาน ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย						
2.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงาน มีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) ให้สะดวกรวดเร็วขึ้นได้ทันต่อความต้องการใช้งาน	3	0	0	3	1	ใช้ได้
2.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	3	0	0	3	1	ใช้ได้
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
3.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่ได้รับผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ต้องการจากเทศบาลตำบลโนนศิลา	3	0	0	3	1	ใช้ได้
3.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความต้องการที่จะใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ด้วยความเพียร (วิริยะ) มีความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย	3	0	0	3	1	ใช้ได้
3.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ และมีความสนใจฝักใฝ่ในสิ่งที่ทำด้วย (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3	0	0	3	1	ใช้ได้
3.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนวิธีแก้ไขปรับปรุง มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ	3	0	0	3	1	ใช้ได้
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
4.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ที่เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน มีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	3	0	0	3	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ระดับการประเมิน			คะแนนรวม	ค่า IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
4.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริการดีมีความขยันหมั่นประกอบการงาน ด้วยความเพียร (วิริยะ) พยายามเข้มแข็ง ทำสิ่งนั้น อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย	3	0	0	3	1	ใช้ได้
4.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีความพร้อมต่อการให้บริการนั้นอยู่เสมอ ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3	0	0	3	1	ใช้ได้
4.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการวางแผนปรับปรุง วิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อการบริการหยุดชะงักได้	3	0	0	3	1	ใช้ได้
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
5.1 ท่านมีความพอใจ (ฉันทะ) ในคุณภาพผลงาน ของเทศบาลตำบลโนนศิลา ที่มีรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาที่ดีขึ้น	3	0	0	3	1	ใช้ได้
5.2 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี มีความเพียร (วิริยะ) ขยันหมั่นประกอบการงาน ทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย	3	0	0	3	1	ใช้ได้
5.3 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ทำสิ่งนั้นด้วยความสนใจฝักใฝ่ (จิตตะ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3	0	0	3	1	ใช้ได้
5.4 เทศบาลตำบลโนนศิลา มีการพิจารณาไตร่ตรอง (วิมังสา) ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	3	0	0	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามหลักอิทธิบาท 4 ของเทศบาลตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น อย่างไร						
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3	0	0	3	1	ใช้ได้
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	3	0	0	3	1	ใช้ได้
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3	0	0	3	1	ใช้ได้
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3	0	0	3	1	ใช้ได้
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3	0	0	3	1	ใช้ได้



ผลการหาค่า IOC แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า

Reliability

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	N of Items
.788	20

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	อาชีพ	รายได้	ระดับการศึกษา
N	Valid	395	395	395	395	395
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	189	47.85	47.85	47.85
	หญิง	206	52.15	52.15	100.00
	Total	395	100.00	100.00	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-40 ปี	42	10.63	10.63	10.63
	41 - 60 ปี	160	40.51	40.51	51.14
	61 - 80 ปี	176	44.56	44.56	95.70
	81 ปี ขึ้นไป	17	4.30	4.30	100.00
	Total	395	100.00	100.00	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เกษตรกรรม	86	21.77	21.77	21.77
	ค้าขาย	108	27.34	27.34	49.11
	รับจ้างทั่วไป	154	38.99	38.99	88.10
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	11.90	11.90	100.00
	Total	395	100.00	100.00	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 3,001 บาท	33	8.35	8.35	8.35
	3,001 - 6,000 บาท	98	24.81	24.81	33.16
	6,001 - 9,000 บาท	167	42.28	42.28	75.44
	9,001 ขึ้นไป	97	24.56	24.56	100.00
	Total	395	100.00	100.00	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับประถมศึกษา	93	23.54	23.54	23.54
	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	69	17.47	17.47	41.01
	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	89	22.53	22.53	63.54
	ระดับอนุปริญญา/ปวส.	103	26.08	26.08	89.62
	ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	41	10.38	10.38	100.00
	Total	395	100.00	100.00	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ข้อ 1.1	395	3.83	1.00
ข้อ 1.2	395	3.89	.92
ข้อ 1.3	395	3.90	.91
ข้อ 1.4	395	3.71	.82
ข้อ 1.5	395	3.64	.89
ข้อ 2.1	395	3.66	.79
ข้อ 2.2	395	3.65	.79
ข้อ 2.3	395	3.68	.80
ข้อ 2.4	395	3.66	.84
ข้อ 2.5	395	3.64	.86
ข้อ 3.1	395	3.47	.83
ข้อ 3.2	395	3.47	.84
ข้อ 3.3	395	3.49	.85
ข้อ 3.4	395	3.43	.85
ข้อ 3.5	395	3.37	.84
ข้อ 4.1	395	3.35	.90
ข้อ 4.2	395	3.34	.89
ข้อ 4.3	395	3.47	.82
ข้อ 4.4	395	3.50	.84

ข้อ 4.5	395	3.48	.82
ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	395	3.79	.80
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	395	3.66	.76
ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	395	3.45	.79
ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	395	3.43	.74
รวมทุกด้าน	395	3.58	.60
Valid N (listwise)	395		



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผ่อง)

วัน-เดือน-ปี-เกิด : 27 เดือนกันยายน พ.ศ.2520

ที่อยู่ปัจจุบัน : วัดบุตรสิม ถนนทางหลวงชนบท 1023 บ้านผักหวาน
ตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น 40110

การศึกษา

พ.ศ. 2559 : จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

พ.ศ. 2564 : ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2564 - ปัจจุบัน : ตำแหน่ง เจ้าอาวาสวัดบุตรสิม อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น