



วารสารบริหาร

การพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ

Integrated Innovation Development Management Journal



ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2566
Vol. 3 No. 2 July - December 2023

ISSN 3027-6985 (Online)



วารสารบริหาร การพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2566

ISSN 3027-6985 (Online)

กองบรรณาธิการ

ที่ปรึกษากองบรรณาธิการ

ศ.ดร. ภัคพงศ์ ปวงสุข

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ประเทศไทย

ผศ.ดร. ชัยฤทธิ์ ทองรอด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (ศาลายา), ประเทศไทย

บรรณาธิการ

ดร. วัลลภ ไหญ่ยิ่ง

บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด, ประเทศไทย

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ด้านบริหาร

ดร. สุภาวดี หนูสิน

บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด, ประเทศไทย

ด้านวิชาการ

อ.ดร. อิทธิศักดิ์ จิราภรณ์วารี

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ประเทศไทย

กองบรรณาธิการ

ดร. บุญรวม จิตต์สามารถ

บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด, ประเทศไทย

ดร. ธีรภัทร โคตรสิงห์

บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด, ประเทศไทย

ผศ.ดร. สานิตย์ หนูสิน

วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ประเทศไทย

ผศ.ดร. อิศรี จิระจริยาเวช

คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ประเทศไทย

ผศ.ดร. วิวัฒน์ แก้วดวงเล็ก

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ประเทศไทย

อ.ดร. ศราวุฒิ อินทพนม

สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน มหาวิทยาลัยชีวิต, ประเทศไทย

อ.ดร. สุรรัชช์ วงษ์ทิพย์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, ประเทศไทย

อ.ดร. ณัฐพงษ์ เพชรลออ

สถาบันระบบรางและขนส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, ประเทศไทย

อ.ดร. จริยา สนามทอง

สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ประเทศไทย

อ.ดร. ยุภาวรรณ ดวงอินตา

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์, ประเทศไทย

อ.ดร. ชิตวันพัทธ์ วีระสัย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, ประเทศไทย

พ.ต.ท.หญิง อ.ดร. ณพวรรณ ปัญญา

คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ, ประเทศไทย

ดร. สิริสุดา หนูทิมทอง

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย, ประเทศไทย

ผู้ประสานงาน

นางสาวณัฐนันท์ จันทมณี

บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด, ประเทศไทย

นางสาววรัมพร แดงนันทาม

บริษัทในเครือ เอชอาร์ดีไอ จำกัด, ประเทศไทย



วารสารบริหาร

การพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2566

ISSN 3027-6985 (Online)

วัตถุประสงค์และขอบเขตการตีพิมพ์

วารสารฯ มีนโยบายการตีพิมพ์บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ ที่มีคุณภาพสูงและมีมาตรฐานสากล โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยทั้งในและนอกองค์กรสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กระบวนการพิจารณาบทความ

บทความจะพิจารณาพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ อย่างน้อย 3 ท่าน ในลักษณะปกปิดรายชื่อ (Double blind peer-reviewed)

ประเภทของบทความ

บทความวิจัย (research article) บทความวิชาการ (academic article) บทความปริทัศน์ (review article) บทวิจารณ์หนังสือ (book review)

ภาษาที่รับตีพิมพ์

ภาษาไทย

ภาษาอังกฤษ

กำหนดออก

วารสารตีพิมพ์ 2 ฉบับต่อปี

- ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน
- ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

เจ้าของวารสาร

สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด (Human Resource Development Institute, HRDI Co., Ltd.)



บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ (Integrated Innovation Development Management Journal) จัดทำโดยสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด (Human Resource Development Institute, HRDI Co., Ltd.) มีนโยบายการตีพิมพ์บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความปริทัศน์ และบทวิจารณ์หนังสือ ที่มีคุณภาพสูงและมีมาตรฐานสากล โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย ทั้งในและนอกองค์กร เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร การจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการพลังงาน การบริหารธุรกิจ พุทธศาสนา บริหารการศึกษา การพัฒนาชุมชน การพัฒนาสังคม รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ภาษาศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์ รวมถึงสหวิทยาการอื่น ๆ ในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วารสารฉบับนี้ เป็นฉบับที่ 2 ที่ตีพิมพ์แบบออนไลน์ ผ่านระบบระบบเว็บไซต์ของ Thaijo ซึ่งสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอชอาร์ดีไอ จำกัด ได้ปรับกลยุทธ์การทำงานของกองบรรณาธิการให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป พร้อมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการจัดทำวารสารให้มีคุณภาพเชิงวิชาการมากยิ่งขึ้นและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกให้มีความหลากหลาย ทั้งหลากหลายหน่วยงานและหลากหลายสาขาวิชาอยู่ในมิติของมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อย่างไรก็ตามกองบรรณาธิการต้องขออภัยที่ได้ตีพิมพ์วารสารฉบับนี้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้เนื่องมาจากความจำเป็นที่ต้องดำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพทางวิชาการของวารสารนี้อย่างเคร่งครัด

กองบรรณาธิการวารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของวารสาร ฉบับนี้รวมทั้งขอขอบคุณท่านผู้อ่านที่ได้ให้ความสนใจติดตามวารสารฯ และหากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป ทางกองบรรณาธิการยินดีเป็นอย่างยิ่ง

ดร.วัลลภ ไญยยิ่ง

บรรณาธิการ

วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ



สารบัญ

คุณภาพการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก
จังหวัดปทุมธานี

สิรินทรา เทพพานิช และ เฉลิมพร เย็นเยือก..... 1

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ เขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอยะหา จังหวัดกาญจนบุรี

สมยศ เขาวรรักษ์..... 14

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

เฉลิมพร เย็นเยือก, วิสุม นาวายนต์..... 29

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

พีรชาติ ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก..... 43

มาตรการปลอดภัยสำหรับองค์กร (COVID Free Setting) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ตลาดประเภท 1 เขตสุขภาพที่ 4

chatchanan pookaew..... 56

คุณภาพการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

Public Service Quality : A Case study of Subdistrict Health Promotion Hospital
in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathumthani Province

สิรินทรา เทพพานิช* และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Sirintra Theppanich* and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,
Rangsit University

Email : sirintralovely1@gmail.com

Received 6 August 2023

Revised 25 March 2023

Accepted 25 December 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการ สาธารณะและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญนำมาประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีคุณค่า ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี จำนวน 115 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนด

ผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.448^*$) โดยคุณภาพการบริการด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.546^*$) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.513^*$) และ น้อยที่สุดคือคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ($r=.318^*$)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ผู้บริหารรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการด้านสุขภาพ ที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

คำสำคัญ : คุณภาพบริการสาธารณะ ความพึงพอใจ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

The objective of this study were to 1) study the opinion level of public service quality and satisfaction in public service quality of level and 2) study the relationship between public service quality and satisfaction in public service quality of sub-district health promoting hospitals in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathum Thani Province. Research study was conducted using a quantitative research methods. The data was also gathered through questionnaires answered by 400 samples of the people who lives in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathumthani Province. The data for the analysis was Descriptive statistics and inferential statistics for discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the relationship between service quality and satisfaction with service quality of subdistrict health promoting hospitals in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathum Thani Province was found to be moderately positive ($R=.448^*$). Easy to meet and flexible in service were positive relationship at a higher level than other aspects. ($r=.546$) and followed by service quality in terms of attitudes and behaviors of service provider were moderate positive relative. ($r=.513^*$), and the least was the service quality of trust and confidence was a low positive relative ($r=.318^*$) at the statistical significance level of 0.05. The Executives and relevant agencies should encourage health service personnel to understand and realize the importance of health services and corresponds to the context environment and need of service recipients for the best interest of the people.

Keywords : Public Service Quality, Satisfaction, Subdistrict Health Promotion Hospital

1. บทนำ

การให้บริการสาธารณสุข เป็นการจัดการบริการทางการแพทย์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในเรื่องสุขภาพตามแผนพัฒนาการของสาธารณสุข (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560) ระบบบริการสาธารณสุขของไทยประเทศไทยได้มีการพัฒนาระบบด้านการบริการสุขภาพมาอย่างยาวนานมากกว่า 30 ปี ในทุกมิติ การจัดการบริการด้านสุขภาพประเทศไทยได้ขยายบริการออกไปทุกระดับ โดยเดิมมีสุขศาลา และเปลี่ยนมาเป็น สถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน และในปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งถือว่าการดำเนินงานระดับคุณภาพด้านบริการสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน (ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม, 2559) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีระบบการส่งต่อที่ดี ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ โดยสะดวก ระบบบริการสุขภาพของไทยมีการขยายตัวของ การให้บริการสุขภาพ ในระดับต่างๆ ทั้งในส่วนของการบริการสุขภาพระดับต้น หรือระดับปฐมภูมิ (Primary care) ที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป และการป้องกันโรค โดยเป็นสถานบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด และมีการกระจายที่ครอบคลุมทั่วถึงที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือเดิมเรียกว่าสถานีอนามัย เป็นสถานพยาบาลประจำ ตำบลสังกัด กระทรวงสาธารณสุข หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary Care) และมีการพัฒนาเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกันทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีคุณภาพอย่างเพียงพอ ทัวถึง มีทางเลือกหลากหลายรูปแบบ และครอบคลุมได้ถึง การรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการ ส่งผลให้พัฒนาระบบสุขภาพของประเทศ ไทย มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นกว่าเดิม แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลยังมีข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ อาทิ จำนวนผู้ให้บริการ สถานที่ ให้บริการสถานที่ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลที่มีพื้นที่ให้บริการคับแคบ ประกอบกับ มีผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งมีผู้รับบริการทั้งที่เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่หลัก และประชากรแฝงที่เป็น กลุ่ม แรงงาน ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรม เข้ารับบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีอยู่จำนวนน้อย ไม่สามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และมีความ ล่าช้าต่อการให้บริการในบางครั้ง การให้บริการอาจยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง เต็มที่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใน เขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบการพิจารณาเป็นแนวทาง พัฒนาคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จังหวัดปทุมธานี เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก กล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์อย่าง มากกับระบบการให้บริการสุขภาพให้กับประชาชน ซึ่งจำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัด

ปทุมธานี ปัจจุบันมีจำนวน 74 แห่ง มีเป้าหมายการดำเนินงานสำคัญคือ ให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมได้มาตรฐาน บริหารงานคุณภาพแบบภาคี มีความโปร่งใส ทันสมัยระบบสารสนเทศและวิชาการ และสนับสนุนงานภูมิปัญญาท้องถิ่นและแพทย์แผนไทย บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรมีความสามัคคี บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน มีระบบงานที่ชัดเจน แต่เนื่องจากพื้นที่ในเขตรับผิดชอบกว้าง จึงอาจทำให้ดำเนินการในการให้บริการไม่ทั่วถึง จึงทำให้ความพอเพียงในการบริการอาจยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเต็มที่ จึงอาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดปทุมธานีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการ สาธารณะและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

2.2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

4. ทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการ ได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น (Ware et al.,1978 ; Tayole, Aday & Anderson, 1975) สอดคล้องกับ Millett (1954) ที่เสนอว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน

โดยความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานพึงต้องยึดถือไว้พร้อมกับหลักปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ ซึ่งในทางตรงข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น โดยประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่ให้บริการทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชน โดยจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง เพิ่มเติมจากความเสมอภาคและความตรงเวลา

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิมอย่างคุ้มค่า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่มีคุณภาพ มีความเหมาะสม ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน (Penchansky & Thomas, 1981) โดยมีการจัดบริการสาธารณะตามความจำเป็นและประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ (Gronroos, 1990) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

1) การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการตามหน้าที่ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบ และเป็นแบบแผน

2) ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีว่ามีความสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) เข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีต่อผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้

ให้บริการ และ เวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือ หมายถึง ความเห็นของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้ตกลงกัน

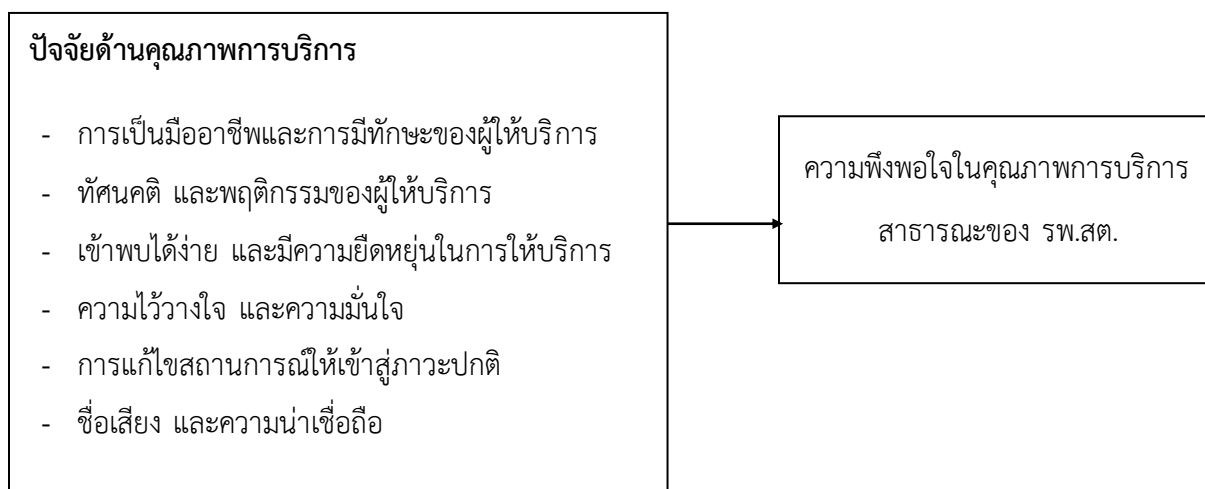
5) การแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ หมายถึง ความเห็นของผู้รับบริการต่อการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าขึ้น หรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันเวลาที่ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว

6) ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระดับความเห็นของผู้รับบริการที่เชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี จากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาโดยตลอด

Gronroos (1990) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality) เป็นมิติของคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยคุณภาพการบริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และ คุณภาพเชิงหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยการจัดบริการที่มีคุณภาพ มีความพร้อมของบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ มีความเพียงพอและต่อเนื่องของบริการ และมีการปรับปรุงคุณภาพของบริการอยู่เสมอ ตลอดจนมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ และ ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเองกับผู้รับบริการ รวมทั้งต้องจัดบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก และมีการจัดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีการศึกษาในครั้งนี้จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด Gronroos (1984) ในการอธิบายคุณภาพการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) การเป็นมืออาชีพ 2) ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 3) การเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือ 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ และ 6) ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ และอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Millett (1954) ที่ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างพอเพียง 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาตามแนวคิดนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นดังต่อไปนี้

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

6. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีที่ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามหลัก G*Power เวอร์ชัน 3.1.9.4 โดยกำหนดค่า power 0.95 และ err prob 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการทดสอบ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ที่ระดับ .860

7. ผลการศึกษา

1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการ สาธารณะและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดปทุมธานี ดังปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี

ที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	$\bar{x}$	S.D.
1	ด้านการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ	3.95	.751
2	ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	4.13	.824
3	ด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.09	.697
4	ด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	3.97	.725
5	ด้านความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์	3.96	.797
6	ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	3.93	.835
คุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวม		3.95	.751

ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี

ที่	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.
1	การได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.99	.706
2	การได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา	3.91	.660
3	การได้รับบริการอย่างพอเพียง	3.95	.722
4	การได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.81	.690
5	การได้รับบริการอย่างก้าวหน้า	3.84	.740
ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวม		3.97	.697

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค

2) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาดังแสดงในตารางต่อไป

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
สาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี	ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขต พื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี
ด้านการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ	.502**
ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	.513**
ด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ	.546**
ด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	.318**
ด้านความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์	.359**
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	.381**
เฉลี่ยรวม	.448**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการ
บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี
ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุดคือ ด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความ
ยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

8. สรุปผลการศึกษา

1) สรุปผลระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการสาธารณะและระดับความพึง
พอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก
จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .751 โดยด้าน ทัศนคติ
และพฤติกรรมของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .824 และด้าน
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.93
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .835

2) สรุปผลระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง
มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .697 โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับสูงที่สุด

มีค่าเฉลี่ย 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .706 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .690

3) สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.448^*$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คุณภาพการบริการด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.546^*$) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.513^*$) และ น้อยที่สุดคือคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่นความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ($r=.318^*$)

9. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง โดยความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการของผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการบริการมีระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ โดยเป็นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (.546) สอดคล้องกับการศึกษาของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียน ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้รับบริการต่างต้องการได้รับการตามที่ตนต้องการ ตามระดับความพร้อมหรือความสามารถของตน ซึ่งผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี อาจมีความต้องการการบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขในระดับบุคคล (Individual) มากกว่า ดังปรากฏจากการศึกษาของ กาญจนา คงวารี (2556) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ระดับการรับรู้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้รับบริการเมื่อเข้ารับบริการในหน่วยงานหรือสถานที่ใดใดแล้วต่างคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่สอดคล้องตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ดังนั้น การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

และความประทับใจในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและ ความจริงใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติตนด้านสุขภาพให้กับผู้มารับบริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการให้เพิ่มขึ้นได้อย่างมีคุณค่า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดด้านคุณภาพบริการของ Gronroos (1990) ที่เน้นการให้บริการตามหลักคุณภาพสำคัญ 2 ด้าน คือ คุณภาพเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality) ที่ประกอบหลักการต่างๆ อาทิ การเป็นมืออาชีพ ด้านทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และการเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาจต้องการความเอาใจใส่จากคุณหมอ นายแพทย์ หรือ นางพยาบาล ที่มีความรู้ ความสามารถทักษะโดยตรงต่อความต้องการด้านสุขภาพ ดังนั้น บุคลากรทางสุขภาพ จึงต้องอาศัยหลักจิตวิทยาควบคู่กับการดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการเพื่อให้มีความรู้สึก หรือรับรู้ได้ว่า ตนได้รับการอย่างเต็มที่จากบุคลากรทางสุขภาพที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป

10. องค์ความรู้ใหม่

จากผลสรุปที่ได้จากการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหมอก นอกจากจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังแล้ว ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเฝ้าเรียนรู้ในสถานการณ์ด้านสาธารณสุข หรือ ด้านสุขภาพที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ให้สามารถเตรียมพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องตระหนักถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และ ความสามารถหรือข้อจำกัดของประชาชนในการนำเสนอข้อมูล หรือ ถ่ายทอด สื่อสารอาการหรือความต้องการนั้นๆ ของตนให้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องพอเพียง อันจะนำมาสู่การวิเคราะห์ พิจารณาการให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และคุ้มค่า อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และลดความไม่พึงพอใจลงได้ ซึ่งปัจจัยที่จะช่วยลดความไม่พึงพอใจลงได้ประการหนึ่งคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และ สร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ก็จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลได้อย่างมีคุณค่าต่อไป

11. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี โดย

- 1) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการด้านสุขภาพ ที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน
- 2) ส่งเสริมให้บุคลากรด้านสุขภาพ ออกปฏิบัติการเชิงรุกออกหน่วยให้บริการประชาชนตามหมู่บ้าน เพื่อลดภาระในการเดินทางของประชาชน หรืออาจรวมถึง การเข้าร่วมในงานกุศลต่างๆ อาทิ งานบวช งานแต่งงาน ในหมู่บ้านเพิ่มขึ้น
- 3) ส่งเสริมให้มีระบบการบริการสุขภาพด้วยการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสุขภาพมากขึ้น อาทิ การทำข้อมูลสุขภาพของผู้รับบริการให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Gronroos, C. (1990) Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Books, Lexington.
- Millet, J.D.(1954). Management in public Services : the Quest of Effective Performance. New York : McGraw-Hill.
- Penchansky, R. & Thomas, J.W. (1981) The concept of access: Definition and relationships to consumer satisfaction. Medical Care, 19, 127-140.
- Taylor, D. G., Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). A social indicator of access to medical care. Journal of Health and Social Behavior, 16(1), 39-49.
- Ware J.E. Jr, Davies-Avery,A. & Stewart A.L. (1978). The measurement and meaning of patient satisfaction. Health Med Care Serv Rev. Jan-Feb;1(1):1, 3-15.
- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. นครปฐม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฬามาศ นันทะเนตร และคณะ. (2560). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 8(4), 164.

ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษา
และงานทะเบียนนักศึกษา. ปทุมธานี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพย์สุนันท์ ศรีลาธรรม. (2559). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอ บ้านหมี่
จังหวัดลพบุรี. ปทุมธานี, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ เขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

Public Participation in Waste Management in Sra longrua Subdistrict, Huykrachao
District, Kanchanaburi Province

สมยศ เชาว์รักษ์*และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Somyot Chaorak* and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,
Rangsit University

Email : somyot11@gmail.com

Received 6 August 2023

Revised 21 August 2023

Accepted 25 December 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสระลงเรือ จังหวัดกาญจนบุรี 2) เสนอแนะแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญนำมาประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 352 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .728 โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมด้านการจัดการขยะมูลฝอยทำให้สภาพแวดล้อมในชุมชนมีความสวยงามขึ้นมากที่สุด รวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอยทำให้รับรู้ได้ถึงประโยชน์ของขยะมูลฝอยทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากขยะได้มากขึ้น ทั้งนี้แนวทางการสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะอย่างมีส่วนร่วมของเทศบาลตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ที่สำคัญคือควรสร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วมบริหารจัดการขยะของประชาชนในชุมชน และ จัดหาทรัพยากรสำหรับการบริหารจัดการขยะที่เหมาะสมให้กับประชาชนในชุมชนได้ใช้ประกอบการจัดการขยะได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม การบริหารจัดการ ขยะมูลฝอย กาญจนบุรี

Abstract

The objective of this study were to 1) study the level of people's participation in waste management in the area of Sralong Rua Subdistrict, Kanchanaburi province and 2) suggest ways to create participation in waste management of the people in the Sralong Rua Subdistrict, Huy Krachao District, Kanchanaburi province were to obtain import information to be as a guideling for developing public participation in effective waste management. This research was conducted using a quantitative research methods. The data was also gathered through questionnaires answered by 352 samples of the people who lives in Sralong Rua Subdistrict, Kanchanaburi province. The data for the analysis was Descriptive statistics for discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the overall people's participation in waste management were average of 3.87 and a standard deviation of .728. the most of respondents paid attention to the participation in waste management makes the environment in community more beautiful including the people's participation of community in the management were to recognize the benefits of solid waste, and making it possible to make more use of waste. Therefore, the guidelines to success in waste management of Sra longruar Subdistrict, Huykrajao District, Kanjanaburi Province, should be make awareness on waste management of people' participation in the community and provide resources for appropriate waste management to use to achieve the goal and raise the quality of life of people's community to be sustainable.

Keywords : Participation, Management, Waste, Kanchanaburi Province

1. บทนำ

ปัจจุบันการขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มของจำนวนประชากรทั่วโลกมีแนวโน้มสูงขึ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติต่าง ๆ เนื่องจากประชากรมีความต้องการมากขึ้นในเรื่องที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้อุปโภค บริโภค ทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหลายประการ เช่น ปัญหาภาวะโลกร้อน มลพิษทางอากาศ ป่าไม้ถูกทำลาย ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ และอาหาร ฯลฯ การเติบโตของเมืองที่มีขนาดใหญ่จะ สัมพันธ์กับจำนวนประชากรและขยะมูลฝอยที่เพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นขยะมูลฝอยจากบ้านเรือน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็น พวกเศษอาหารที่เหลือจากการบริโภครวมทั้งเศษอาหารจากพลาสติก ขวดนมที่ไม่ใช้แล้ว หรือจะเป็นขยะมูลฝอยที่ถูกทิ้งอยู่ตามท้องถนน แม่น้ำ ลำคลอง หรือสถานที่สาธารณะ ต่าง ๆ ภาพรวมสถานการณ์ด้านการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ปี 2564 พบว่าขยะมูลฝอยจะถูกคัดแยก ณ ต้นทาง และนำกลับไปใช้ประโยชน์ จำนวน 7.89 ล้านตัน (ร้อยละ 32 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น) (ลดลงจากปี 2563 ร้อยละ 6 ปี 2563 มีปริมาณ 8.36 ล้านตัน) ส่งผลให้ขยะมูลฝอยชุมชนได้รับกำจัดอย่าง ถูกต้อง 9.28 ล้านตัน (ร้อยละ 37 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น) (เพิ่มขึ้นจาก ปี 2563 ร้อยละ 7 ปี 2563 มี ปริมาณ 8.67 ล้านตัน) โดยการฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล การฝังกลบแบบกึ่งใช้อากาศ เตาเผาผลิตพลังงาน เตาเผาที่มีระบบบำบัดมลพิษอากาศ การหมักทำปุ๋ยและการผลิตเชื้อเพลิงจากขยะมูลฝอย (Refuse Derived Fuel; RDF) และกำจัดไม่ถูกต้องประมาณ 7.81 ล้านตัน คิดเป็นร้อยละ 31 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น (กรมควบคุมมลพิษ, 2565ก)

ปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายทวีความรุนแรงมากขึ้นตลอดทุกปีเป็นผลเนื่องมาจากขาดความร่วมมือ กับภาคส่วนต่างๆและขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หลายแห่งไม่มีพื้นที่สำหรับใช้กำจัดขยะมูลฝอยการคัดค้านโครงการจากประชาชนตั้งนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งกำจัดขยะมูลฝอยด้วยการนำไปเทกองกลางแจ้ง (Open Dump) หรือเผา กลางแจ้ง (Open Burning) ซึ่งไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชนตามมาเช่นกลิ่นเหม็น น้ำเสียจากน้ำชะขยะปนเปื้อนสู่แหล่งน้ำ ผิวดินและแหล่งน้ำ ใต้ดินเป็น แหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคเกิดมลพิษทางอากาศเป็นต้น การจัดการขยะมูลฝอยแบบฝังกลบที่ไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลยังก่อให้เกิดปัญหาไฟไหม้ขยะมูลฝอย เช่นสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ และพื้นที่อื่นๆนอกจากนี้ประชาชนบางส่วนยังขาดองค์ความรู้และความตระหนักถึงอันตราย จิตสำนึกเกี่ยวกับปัญหาและการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายจึงไม่ให้ความสำคัญที่จะลดและคัดแยกขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทางหรือแหล่งกำเนิดปริมาณขยะมูลฝอยจึงเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งเดิม ในปีพ.ศ. 2557 ได้มีการประเมินว่ามีขยะมูลฝอยเพียงร้อยละ 30 เท่านั้น ที่ได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ และมีบางส่วนถูกนำไปแปรรูป นำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ส่วนที่เหลือแต่ก็ยังมีส่วนใหญ่ไม่ได้รับการ จัดการหรือถูกทิ้งเทกอง

เป็นขยะมูลฝอยตกค้างเพิ่มขึ้นทุกปีในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาได้เริ่มมีการปรับทัศนคติ เกี่ยวกับขยะมูลฝอยโดยมองว่าขยะมูลฝอยที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่สามารถเพิ่มมูลค่าและ รายได้ให้กับประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งลดต้นทุนการผลิตได้อีกทางหนึ่งด้วย (กรมควบคุมมลพิษ, 2565ข)

ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นชุมชนที่มีจำนวนครัวเรือน 2,921 ครัวเรือน ประชากรรวม 7,912 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 30.10 คน ต่อตารางกิโลเมตร โดยจังหวัดกาญจนบุรีพบว่ามีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างมากเป็นอันดับ 2 ในภูมิภาคตะวันตก รองจากจังหวัดเพชรบุรี ที่มีจำนวน 195,138 ตัน โดยในปี พ.ศ.2564 พบว่ามีปริมาณ ขยะตกค้างถึง 49,374 ตัน (กองควบคุมมลพิษ, 2565 ก) ทั้งนี้ เทศบาลตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ได้มีความพยายามจัดเก็บขยะมูลฝอยมาดำเนินการกำจัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปริมาณขยะ และ ปริมาณขยะตกค้าง ด้วยการกำจัดที่ถูกสุขลักษณะ เนื่องจากหากดำเนินการไม่ถูกสุขลักษณะแล้ว จะทำให้เกิดผลเสียต่อสภาพแวดล้อมอย่างมาก เช่น การปนเปื้อนในแหล่งน้ำ และมลพิษทางอากาศ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์และแพร่กระจายของเชื้อโรค ตลอดจนก่อให้เกิดความรำคาญต่าง ๆ จากกลิ่น ดังนั้น ชุมชนจึงควรตระหนักถึงปัญหาขยะมูลฝอย สร้างจิตสำนึกให้แก่ตนเอง ร่วมกันรับผิดชอบในการลดปริมาณขยะมูลฝอย แยกขยะมูลฝอยและนำขยะมูลฝอยมาใช้ใหม่ ซึ่งจะส่งผลในระยะยาวที่ทำให้เกิดมีจิตสำนึกตระหนักรู้มากขึ้นในการจัดการขยะด้วยความร่วมมือจากจิตใต้สำนึกของทุกคน ถ่ายทอดไปรุ่นสู่รุ่น และยังเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคคลอีกด้วย

ผู้วิจัยในฐานะผู้นำชุมชนในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี จึงมีแนวความคิดว่าการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นควรเริ่มแก้ไขที่ต้นเหตุหรือผู้ก่อให้เกิดขยะมูลฝอย ซึ่งก็คือประชาชนในชุมชนนั่นเอง หากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ มีความตระหนักถึงผลเสียที่เกิดขึ้นตามมาจากการจัดการขยะไม่ถูกวิธี และมีจิตสำนึกรักสิ่งแวดล้อมคำนึงถึงผลกระทบหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการขาดการบริหารจัดการขยะที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการมีจิตสำนึกรักชุมชน และยินดีใช้ความรู้ความสามารถที่มีเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยเพื่อนำไปสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นก่อนที่จะนำไปทำลายต่อไป เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน และยังอาจส่งผลให้ปริมาณขยะในชุมชนลดลง ซึ่งเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนนั่นเอง (พิศพร ทัศนาศ และ โชติ บดีรัฐ, 2558) การศึกษาค้นคว้าจึงมุ่งเน้นศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ เพื่อให้ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะและผลจากการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการศึกษา ตามแนวคิดการมีส่วนร่วมใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ ด้านการร่วมตัดสินใจที่จะกำหนดแนวทางการดำเนินงานจากการวางแผนจัดการขยะร่วมกัน ด้านการร่วมปฏิบัติการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามแผนการจัดการขยะที่วางไว้ ด้านการร่วมรับผลประโยชน์อันเกิดจากการดำเนินกิจกรรมการกำจัดขยะในชุมชนร่วมกัน และ ด้านการประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดการขยะร่วมกัน เพื่อจะได้ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการนั้นที่ร่วมวางแผนกันมาตั้งแต่ต้น ว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของชุมชนดีแล้ว ซึ่งจะได้นำเสนอสาเหตุจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อ

สร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนต่อไป หากได้รับการร่วมมือที่ดีจากประชาชน อาจทำให้ปัญหาขยะของเทศบาลตำบลสระลงเรือ จังหวัดกาญจนบุรี ลดน้อยลงและประสบความสำเร็จในการจัดการขยะได้อย่างยั่งยืนต่อไป และผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

2. วัตถุประสงค์

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนและระดับความสำเร็จในการมีส่วนร่วมบริหารจัดการขยะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสระลงเรือ จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

3. ทบทวนวรรณกรรม

การมีส่วนร่วม (Participation) : ความหมาย

William Erwin (1976) การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง ในขณะที่ Cohen & Uphoff (1981) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนารวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปัน ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ และได้เสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วม 4 ขั้นตอนสำคัญ ดังต่อไปนี้ Cohen & Uphoff (1981)

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ในกระบวนการของการตัดสินใจนั้น ประการแรกสุดที่ต้องกระทำคือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญต่อนั้นก็เลือกนโยบายและประชาชนที่เกี่ยวข้องการตัดสินใจนี้ เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้นการตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการนั้นได้มาจากคำถามว่าใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้างและจะทำประโยชน์ ได้โดยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารการงานและการประสานงานและการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับ ผลประโยชน์นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังจะต้อง พิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วยผลประโยชน์ของโครงการนี้รวมทั้งผลที่เป็นประโยชน์ทางบวกและผลที่เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลและสังคมด้วย

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้น สิ่งสำคัญจะต้องสังเกต คือ ความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งมีอิทธิพลสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ได้

นอกจากนี้ United Nations (1981) อธิบายว่าการมีส่วนร่วมคือการเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของ ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่างๆ ด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับสมบัติ นามบุรี (2562) เสนอว่า การมีส่วนร่วมจึงหมายถึง การเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม โดยการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือ โครงการต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ การมีส่วนร่วมของประชาชน ยังหมายถึงการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา วางแผน แก้ปัญหา การดำเนินการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมถึงการเสียสละกำลังกายกำลังสติปัญญาหรือกำลังทรัพย์ เพื่อให้การแก้ปัญหาบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ รวมถึงการติดตามประเมินผลเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการมีส่วนร่วมต่อไป จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึงการร่วมมือร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดขึ้น ร่วมรับผลประโยชน์ อัน จะเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมนั้น และ รวมถึงร่วมกันติดตาม ประเมินผล ตรวจสอบการดำเนิน กิจกรรมในทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความมีประสิทธิภาพจากการร่วมกันดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการนั้น

การบริหารจัดการขยะมูลฝอย

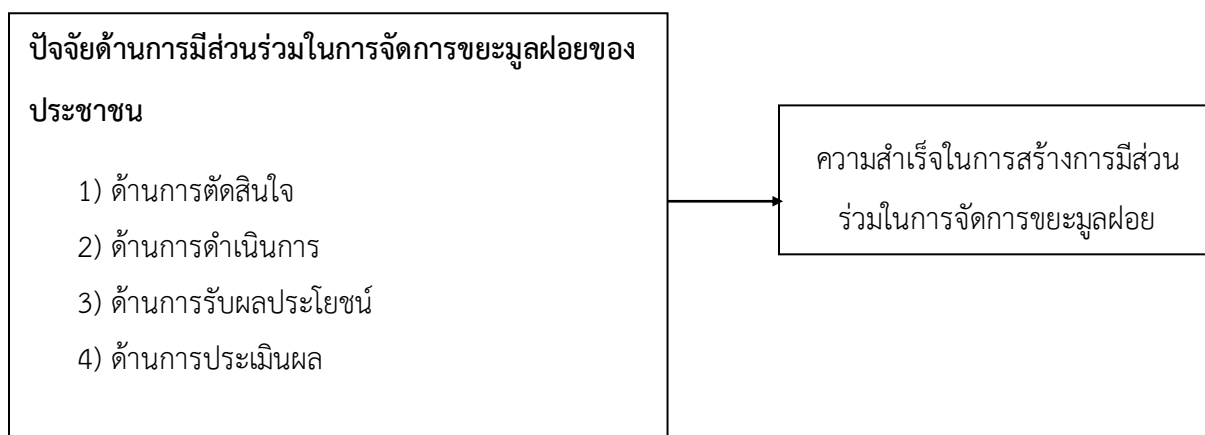
Huntington & Nelson (1975) เห็นว่า ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนจะ พิจารณาจากกิจกรรม และการบริหาร ซึ่งจะต้องมีการศึกษาควบคู่กันไปในระดับกิจกรรมนั้น จะเป็นพื้นฐานเบื้องต้น ของการทำให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ส่วนในด้านการบริหารนั้น จะเป็นลักษณะของผู้มีอำนาจหน้าที่ที่จะเปิดทางให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือแสดงออกถึงเข้าร่วมใน กิจกรรม โดยได้เสนอหลักในการพิจารณาลักษณะการมีส่วนร่วมด้านระดับการบริหาร ที่สำคัญ คือ ระดับการบริหารโครงสร้างขององค์กรหนึ่งจะต้องมีสายการบังคับบัญชา ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในชุมชน อาจสามารถพิจารณาได้ 2 แนวทางคือ 1) การมีส่วนร่วมในแนวราบ ทุกแผนกทุกฝ่ายจะมีความเสมอกันในตำแหน่ง ดังนั้น การมีส่วนร่วมในแนวราบจึงเป็นไปอย่างหลวมๆ รูปแบบการมีส่วนร่วมไม่เน้นความเป็นทางการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมีสถานะหรือ ตำแหน่ง เท่ากันในการดำเนินกิจกรรม 2) การมีส่วนร่วมใน

แนวคิดหรือแนวตั้ง เป็นการมีส่วนร่วมตามสายการบังคับบัญชา มีความเป็นทางการมากขึ้น เช่น มีหัวหน้าลูกน้อง มีฝ่าย แผนกต่าง ๆ ลดหลั่นกันไป เป็นต้น การทำงานจึงมีการตรวจสอบตามลำดับชั้น การแสวงหาผลประโยชน์ เพื่อตนเองหรือผู้อื่นจะได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา ส่วนการมีส่วนร่วมทั้งแนวราบและแนวตั้งนั้น บางครั้งอาจต้องดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น ดังนั้น จึงต้องมีการแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมตามบทบาทและบริบทที่เหมาะสมกับชุมชนนั้น เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมเป็นไปอย่างเข้มแข็ง จากการรับรู้และแสดงออกถึงบทบาทการมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสมของประชาชนในชุมชน

แนวทางการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมที่แท้จริงของประชาชน โกวิท พงงาม (2545) ได้เสนอแนวทางสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ 1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาของแต่ละท้องถิ่น กล่าวคือ ถ้าหากชาวบ้านยังไม่สามารถทราบถึงปัญหาและเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาในท้องถิ่นของตนเป็นอย่างดีแล้วการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาของท้องถิ่นย่อมไร้ประโยชน์เพราะชาวบ้านจะไม่เข้าใจและมองไม่เห็น ถึงความสำคัญ ของการดำเนินงานเหล่านั้น 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน เพราะการวางแผนดำเนินงาน เป็นขั้นตอนที่จะช่วยให้ชุมชนรู้จักวิธีการคิด การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล รู้จักการนำเอาปัจจัยข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน 3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและการปฏิบัติงาน แม้ชาวบ้านส่วนใหญ่จะมี ฐานะยากจน แต่ก็ยังมีแรงที่สามารถใช้เข้าร่วมได้ การร่วมลงทุนและปฏิบัติงานจะทำให้ชุมชนสามารถคิดต้นทุนดำเนินงานได้ด้วยตนเองทำให้ได้เรียนรู้การดำเนินกิจกรรมอย่างใกล้ชิด และ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ถ้าหากการติดตามงานและประเมินผลงานขาดการมีส่วนร่วมแล้วชุมชนย่อมจะไม่ทราบด้วยตนเองว่างานที่ทำไปนั้นได้รับผลดีได้รับประโยชน์ หรือไม่อย่างไร การดำเนินกิจกรรมอย่างเดียวกันในโอกาสต่อไป จึงอาจจะประสบความยากลำบาก ดังนั้น ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการมีส่วนร่วม โดย Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 4 ประการคือ 1) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และ 4) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการประเมินผลโดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าตามแนวคิดนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

5. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสระลงเรือ อำเภอยะหา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 17 หมู่บ้าน มี จำนวน 2,921 ครัวเรือน (อำเภอยะหา, 2565)

ผู้วิจัยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามหลักการคำนวณ Taro Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 352 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ที่ระดับ .894

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา โดยใช้สถิติพรรณนาด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ และข้อมูลด้านความสำเร็จในการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ โดยใช้สถิติพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	$\bar{x}$	S.D.
1	การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการตัดสินใจ	3.77	.737
2	การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมปฏิบัติการ	3.85	.738
3	การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมรับผลประโยชน์	4.06	.720
4	การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมประเมินผลการดำเนินงาน	3.81	.716
	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวม	3.87	.728

ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้าน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมรับผลประโยชน์ และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการตัดสินใจ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ที่	ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน	$\bar{x}$	S.D.
1	ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยด้านการวางแผน	4.07	.732
2	ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยด้านการจัดโครงสร้างหน้าที่การดำเนินงาน	3.94	.736
3	ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยด้านการนำ การกำหนดทิศทางการดำเนินงาน	4.01	.695
4	ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยด้านการควบคุมการดำเนินงาน	4.00	.802
	ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	4.01	.741

ผลการศึกษาความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้าน ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยด้านการวางแผน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ความสำเร็จในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยด้านการจัดโครงสร้างหน้าที่การดำเนินงาน

7. อภิปรายผลการศึกษา

การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่ามียกระดับมากที่สุดคือการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานในด้านการมีส่วนร่วมติดตามการติดตามดูแลสภาพแวดล้อมตามแผนการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน ซึ่งกล่าวได้ว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความใส่ใจในพื้นที่ หรือมีความห่วงใยในแหล่งที่อยู่อาศัยจึงมีการดูแลสภาพแวดล้อมให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของนัยนา เตชะ (2557) ที่ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ของชุมชนตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ตั้งแต่การเริ่มต้นค้นหาปัญหา ร่วมวางแผนในการแก้ไขปัญหาดำเนินการแก้ไขปัญหาอันก่อให้เกิดโครงการเลม็ดน่าอยู่ ไร้มูลฝอย อย่างเป็นรูปธรรม โดยผลลัพธ์สำคัญของการดำเนินการดำเนินโครงการ คือทำให้เกิดกองทุนมูลฝอย 1 แห่ง ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ และมีการนำมูลฝอยมาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นนำไปสู่การจัดการมูลฝอยอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การศึกษาของอรรถเรศน์ ประณะสุวรรณ และวรสิทธิ์ เจริญพุด (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การ ซึ่งพบว่ามีผลการศึกษาที่สอดคล้องกันคือ มีระดับการมีส่วนร่วมในการเข้าสังเกตการณ์การดำเนินงานตามแผนการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ รวมถึงมีส่วนร่วมประเมินผลความคุ้มค่าในการดำเนินงานตามแผนการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนจากงบประมาณที่ใช้ไป ถือว่ามีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่เริ่มต้น ผ่านกิจกรรมการทำงานร่วมกันจนถึงขั้นสุดท้ายคือ การประเมินผลความสำเร็จร่วมอันอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ อาทิ จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป ระดับความพึงพอใจของประชาชนในชุมชน รวมถึงระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนที่ดีขึ้น เป็นไปตามแนวคิดการมีส่วนร่วมอย่างมีขั้นตอนเป็นระบบของ Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 4 ประการคือ 1) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และ 4) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการประเมินผล

ดังนั้น จึงอาจส่งผลต่อคุณภาพของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นพร้อมกำหนดตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการดำเนินงานจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำ ติดตาม ประเมินผลแผนพัฒนา

ท้องถิ่น เพื่อนำมาประกอบการวางแผนการดำเนินงานในกิจกรรมหรือโครงการอื่นๆ ของชุมชนต่อไปในอนาคต
ให้เกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมที่สำคัญจากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะเทศบาลต้องสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยตั้งแต่การตัดสินใจร่วมวางแผน การปฏิบัติและการประเมินผล โดยแบ่งเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การผลักดันนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนให้เป็นรูปธรรม และ 2) กำหนดปฏิบัติการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน โดยมุ่งเน้นระดับครัวเรือนและชุมชน ให้ได้ตระหนักถึงปัญหาขยะมูลฝอยชุมชนร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ตั้งแต่ต้นทางและให้ชุมชนเป็นผู้จัดการขยะมูลฝอยด้วยตัวเอง โดยเทศบาลให้การสนับสนุน ความรู้ งบประมาณ อุปกรณ์ พร้อมใช้เครื่องมือทางการเงินและการบังคับใช้กฎระเบียบ เพื่อให้การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนและส่วนด้านที่มีระดับน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยทำให้ปริมาณขยะในพื้นที่ของตำบลมีปริมาณลดลง ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อณรงค์หรือให้ประชาชนได้มีความรู้ในการจัดการขยะ ใช้ให้คุ้มค่า ก่อนทิ้ง เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยลง หรือ แปรรูปเพื่อก่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้เพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการขยะในชุมชนเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน โดยแนวทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน จะต้องร่วมกันคิด ตัดสินใจว่าจะมุ่งเน้นในด้านใดเป็นสำคัญ เช่น มุ่งเน้นลดปริมาณขยะมูลฝอย ก็จะมีการจัดกิจกรรมที่มีเป้าหมายสำคัญในการลดปริมาณขยะมูลฝอยร่วมกัน การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการลดปริมาณขยะลง หรือ กิจกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากขยะ ฯลฯ ดังนั้น ก่อนที่จะวางแผนใดใด ผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานรับผิดชอบจะต้องเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับบริบทในชุมชนก่อน อันจะทำให้เกิดการวางแผนการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีคุณค่า และยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างยั่งยืนอีกด้วย

8. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในภาพรวมใน 4 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมปฏิบัติการ การมีส่วนร่วม

ในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมประเมินผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .728 โดยพิจารณาทางด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .720 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .738 และน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .737

สรุปผลแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการตัดสินใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .732 โดยเห็นว่าแนวทางสำคัญคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดแนวทางเพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจร่วมกัน อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .703 รองลงมาคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีกิจกรรมเพื่อกระตุ้น จูงใจให้ประชาชนเข้ามาร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็นในการจัดการขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .705 และ น้อยที่สุดคือด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในความคิดเห็นของประชาชนอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .749

สรุปผลแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมปฏิบัติการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .736 โดยเห็นว่าแนวทางสำคัญคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมยกย่องชมเชย หรือกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนเข้า 871 รองลงมาคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนทรัพยากรที่เหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการจัดการขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .903 และ น้อยที่สุดคือด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการใดได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .653

สรุปผลแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมรับผลประโยชน์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .695 โดยเห็นว่าแนวทางสำคัญคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรยกย่องเชิดชู บุคคลในชุมชนด้วยการเผยแพร่ผลงานไปยังหน่วยงานต่างๆ อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .720 รองลงมาคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมแสดงความยินดีและขอบคุณเมื่อโครงการต่างๆ สำเร็จลงได้จากการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .709 และ น้อยที่สุดคือด้านหน่วยงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619

สรุปผลแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยด้านการร่วมประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .802 โดยเห็นว่าแนวทางสำคัญคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมเสวนาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการดำเนินงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .701 รองลงมาคือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมร่วมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.03

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .950 และ น้อยที่สุดคือด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้เกิดการจัดทำรายงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนได้รับทราบถึงผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .740

สรุปผลแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมที่สำคัญจากผลการศึกษาครั้งนี้ คือ หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะเทศบาลต้องสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยตั้งแต่การตัดสินใจ ร่วมวางแผน การปฏิบัติและการประเมินผล โดยแบ่งเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การผลักดันนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนให้เป็นรูปธรรม และ 2) กำหนดปฏิบัติการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน โดยมุ่งเน้นระดับ ครุฑเรือนและชุมชน ให้ได้ตระหนักถึงปัญหาขยะมูลฝอยชุมชนร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ตั้งแต่ต้นทางและให้ชุมชนเป็นผู้จัดการขยะมูลฝอยด้วยตัวเอง โดยเทศบาลให้การสนับสนุน ความรู้ งบประมาณ อุปกรณ์ พร้อมใช้เครื่องมือทางการเงินและการบังคับใช้กฎระเบียบ เพื่อให้การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนและ ส่วนด้านที่มีระดับน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยทำให้ปริมาณขยะในพื้นที่ของท่านมีปริมาณลดลง ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อรณรงค์ หรือให้ประชาชนได้มีความรู้ในการจัดการขยะ ใช้ให้คุ้มค่า ก่อนทิ้ง เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยลง หรือ แปรรูปเพื่อก่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้เพิ่มมากขึ้น

9. องค์ความรู้ใหม่

จากผลสรุปที่ได้จากการศึกษา พบว่าหน่วยงานท้องถิ่นต้องสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยตั้งแต่การตัดสินใจ ร่วมวางแผน การปฏิบัติและการประเมินผล โดยแบ่งเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การผลักดันนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนให้เป็นรูปธรรม และ 2) กำหนดปฏิบัติการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน โดยมุ่งเน้นระดับครุฑเรือนและชุมชน ให้ตระหนักถึงปัญหาขยะมูลฝอยชุมชนร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ตั้งแต่ต้นทาง อาทิ การคัดแยกขยะมูลฝอยที่สามารถนำไปสร้างมูลค่าเพิ่มได้ วิธีการกำจัด และจัดเก็บขยะแต่ละประเภทให้ถูกวิธี โดยให้ชุมชนเป็นผู้ดำเนินการจัดการขยะมูลฝอยด้วยตัวเอง โดยหน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุน ความรู้ งบประมาณ อุปกรณ์ พร้อมใช้เครื่องมือทางการเงินและการบังคับใช้กฎระเบียบ เพื่อให้การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนในเขตพื้นที่ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนและ ส่วนด้านที่มีระดับน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยทำให้ปริมาณขยะในพื้นที่ของท่านมีปริมาณลดลง ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็น

หน้าที่สำคัญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อรณรงค์ หรือให้ประชาชนได้มีความรู้ในการจัดการขยะ ใช้ให้คุ้มค่า ก่อนทิ้ง เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยลง หรือ แปรรูปเพื่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้เพิ่มมากขึ้น

10. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยควรทำการศึกษาวิจัยด้วยการสัมภาษณ์ หรือ ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และเพื่อให้ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จักได้นำมากำหนดเป็นแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Cohen, J.M. , & Uphoff, N.T. (1981). *Rural Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation: Rural Development Committee Center for international Studies*. New York: Cornell University Press.
- Huntington, S. & Nelson, S. (1975). *No easy choice: political participation in developing countries*. New York: Harvard University Press.
- United Nations.(1981). *Yearbook of International Trade Statistics*. United Nations: UN Press.
- William, E. (1976). *Participation Management : Concept Theory and Implementation*. Atlanta G. : Georgia State University.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2559). *แผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ (พ.ศ.2559-2564)*. กรุงเทพฯ : แอคทีฟพริ้นท์ จำกัด.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2565ก). *ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน*. สืบค้น จาก <https://thaimsw.pcd.go.th/localgovdetail.php?id=6193>
- กรมควบคุมมลพิษ. (2565ข). *องค์ความรู้การเสริมสร้างศักยภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- โกวิทย์ พวงงาม. (2545). *การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

- นัยนา เดชะ. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : สงขลา.
- พิศพร ทศนา และ โชติบดีรัฐ. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลก. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ และนานาชาติ เครือข่าย บัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ.
- สมบัติ นามบุรี. (2562). ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์. วารสารวิจัยวิชาการ, 2(1) น.183-197.
- อรรถเรศน์ ปุระณะสุวรรณ และ วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์. (2562). ประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารตำบลคลองเขิน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน, 1(3), กันยายน-ธันวาคม. น. 161-172

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors affecting to Public Service Quality: A Case study of Hospital in Bangkok

วิสุตา นาวายนต์* และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Witsuta Navayont* and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,

Rangsit University

Email: chalernporn.y@rsu.ac.th

Received 12 August 2023

Revised 8 December 2023

Accepted 26 December 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญนำมาประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีคุณค่า ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการ พบว่ามีระดับความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ สูง (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.369) ส่วนผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ($R=0.801^*$) โดยด้านคุณลักษณะการบริการด้านการบริการของสถานพยาบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=0.675^*$) รองลงมาคือ คุณลักษณะการบริการด้านการบริการที่ได้รับในภาพรวมสร้างความพึงพอใจให้กับท่าน และยินดีจะมาใช้บริการต่อไป มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=0.652^*$) และน้อยที่สุดคือคุณลักษณะการบริการด้านการให้บริการของสถานพยาบาลทำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว สะดวกสบาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=0.586^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ ควรวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการให้การบริการเชิงรุกร่วมกันเพื่อให้ได้แนวทางการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็วให้

เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการของสถานพยาบาล อันจะส่งผลให้องค์กรได้เติบโต มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพบริการสาธารณะ คุณลักษณะการบริการ สถานพยาบาล

Abstract

The objective of this study was to 1) study the public opinion level to service characteristics and public service quality of hospitals in Bangkok and 2) study the relationship between service characteristics and public service quality of hospital in Bangkok. Research study was conducted using a quantitative research method. The data was also gathered through questionnaires answered by 400 samples of the people who lives in Bangkok. The data for the analysis was Descriptive statistics and inferential statistics for discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the level of opinion in all of service characteristics and public service quality were high level and relationship between service characteristics and public service quality of hospital in Bangkok was found to be most positive ($R=.675^*$). In term of service characteristics; the service of the hospital can appropriately respond were positive relationship at a higher level than other aspects. ($r=.675$) and followed by service characteristics in terms of services received as a whole satisfaction and will be happy to come back to hospitals were moderate positive relative. ($r=.652^*$), and the least was the service characteristics of accurate, complete, fast, and convenient was a low positive relative ($r=.586^*$) at the statistical significance level of 0.05. The Executives, officers and relevant agencies should be planned proactive service strategy together in order to obtain service guidelines that can respond accurate, appropriately and quickly to service recipients to exceed the expectation and raising awareness of the importance of hospital services which will result in the hospitals to grow with sustainable.

Keywords: Public Service Quality, Service Characteristics, Hospital

1. บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่จัดให้บริการแก่ประชาชน การจัดบริการอาจดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐหรือภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ดี และยินดีรับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกาให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยรูปแบบการบริการสาธารณะมีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การบริการสาธารณะด้านการศึกษา ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรผู้ให้บริการคือ สถาบันการศึกษา การบริการสาธารณะด้านการคมนาคม มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักคือ กระทรวงคมนาคม รวมถึงการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ มีกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ และมีสถานพยาบาลต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการให้บริการ ทั้งนี้ การบริการด้านสุขภาพถือเป็นการให้บริการสาธารณสุข เป็นการจัดการบริการทางการแพทย์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา ความต้องการของประชาชนในเรื่องสุขภาพตามแผนพัฒนาการของสาธารณสุข (จุฑามาศ นันทะเนตร และคณะ, 2560) ระบบบริการสุขภาพของไทย มีการขยายตัวของบริการสุขภาพ ในระดับต่าง ๆ ทั้งในส่วนของบริการสุขภาพระดับต้น หรือระดับปฐมภูมิ (Primary Care) ที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป และการป้องกันโรค โดยเป็นสถานบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด และมีการกระจายที่ครอบคลุม ทั่วถึงที่สุด

การบริการด้านสุขภาพมีคุณลักษณะที่สำคัญที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ เป็นระดับของการบริการตามผลลัพธ์ด้านสุขภาพ อาทิ ความพอเพียงในการให้บริการของสถานพยาบาลที่แสดงถึงความพร้อมในทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสบายที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับบริการ รวมถึงผู้ติดตามผู้รับบริการ รวมถึงคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาลที่เป็นส่วนสำคัญในการแสดงออกถึงระดับคุณภาพ ระดับความสามารถ รวมถึงระดับของความตระหนักใน ความสำคัญกับผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการได้ศึกษา วางแผน เตรียมพร้อมและให้บริการกับผู้รับบริการตามแผนที่วางไว้ โดยมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้รับบริการ จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพบริการสาธารณสุขมีความซับซ้อนมากกว่าการบริการด้านอื่น ๆ เนื่องจากการบริการสาธารณสุข เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง (Qin & Prybutok, 2008) ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการสาธารณสุข ทำให้ได้ทราบถึงผลการศึกษาที่มีความแตกต่างออกไปเนื่องจากบริบท (Context) ปัจจัยสำคัญของความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการสาธารณะในสถานพยาบาลต่าง ๆ ก็มีความแตกต่างกันไปตามความสามารถของผู้รับบริการอีกด้วย

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงที่มีจำนวนประชากรอยู่อย่างหนาแน่นเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ จำนวน 5,494,932 คน (กรุงเทพมหานคร, 2565) อันส่งผลต่อความต้องการการบริการด้านสาธารณสุขอีกเป็นจำนวนมากตามไปด้วย อีกทั้งปัจจุบันจำนวนประชากรแฝงที่อยู่ในกรุงเทพมหานครมีจำนวนมาก และยังเป็นศูนย์รวมของประชาชนที่มีความแตกต่างกันในมิติต่าง ๆ จำนวนมาก อาทิ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ช่วงอายุ ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงต้องมีการกำหนดแนวทางในการกระจายบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขให้เป็นไปอย่างเท่าเทียมทั่วถึงและเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขให้กับประชาชน มีทางเลือกในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่หลากหลายจากสถานบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสถานพยาบาลของรัฐ จำนวน 48 แห่ง และสถานพยาบาลของภาคเอกชน จำนวน 127 แห่ง ที่มีการกระจายทั่วเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการให้บริการของสถานพยาบาลทุกแห่งมีการกำกับดูแลจากหน่วยงานส่วนกลางคือกระทรวงสาธารณสุข ให้มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสมให้กับผู้รับบริการ ในขณะเดียวกัน ผู้รับบริการก็มีทางเลือกในการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลที่ตนมีความพึงพอใจ หรือมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่เหมาะสมกับความสามารถ และ ความต้องการของตน ดังนั้นสถานพยาบาลจึงมีการจัดการบริการเพื่อมุ่งสร้างคุณภาพการบริการให้กับผู้รับบริการได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพที่แข็งแรง เป็นกำลังในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่บุคลากรทางสุขภาพได้เห็นความสำคัญในประเด็นดังกล่าวและมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

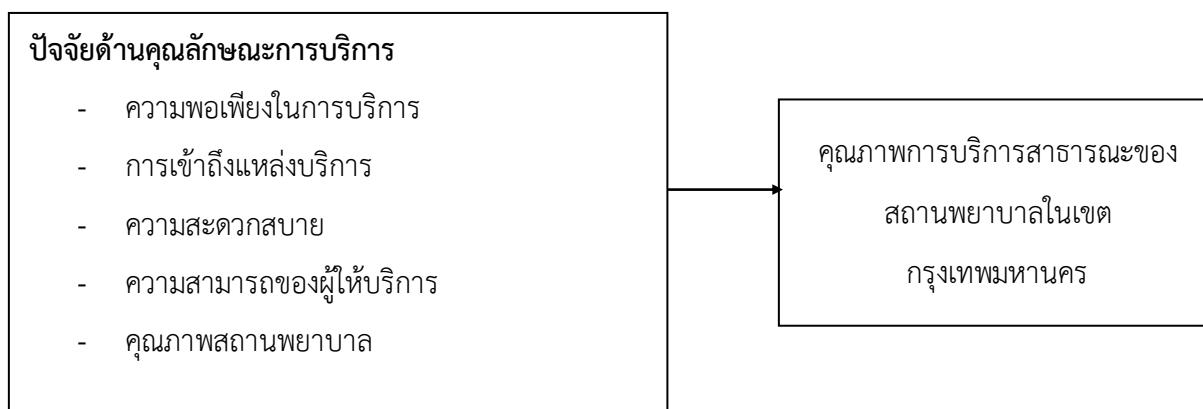
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณสุขของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณสุขของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ทบทวนวรรณกรรม

คุณลักษณะการบริการ หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะของการให้บริการของสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีทั้งที่เป็นกายภาพที่เห็นได้ชัดเจน อาทิ สภาพแวดล้อม การจัดสถานที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สถานบริการมีที่พักนั่งคอยที่สะอาด สวยงาม มีจำนวนเพียงพอ และอยู่ในสภาพดี เครื่องปรับอากาศทำงานดี โทรศัพท์หรือระบบไวไฟ (Wi-Fi) ที่มีประสิทธิภาพส่วนลักษณะที่ไม่สามารถเห็นได้ชัดเจน อาทิ ความรอบรู้ ความยินดี ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่แสดงออกให้ผู้รับบริการรับรู้ รับทราบ ซึ่งอาจไม่เกิดการรับรู้ขึ้นในทันทีทันใด เช่น บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีการยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ หากสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นกายภาพที่ไม่มีคุณภาพ เช่น พื้นที่ที่พักรอรับการบริการไม่เพียงพอ ไม่สะอาด เครื่องปรับอากาศไม่เย็นและยังส่งเสียงดัง ปัจจัยทางกายภาพเหล่านี้ จะลดระดับคุณภาพของการบริการในการรับรู้ของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ดีด้วย ปัจจัยทั้งหมดเป็นคุณลักษณะที่ช่วยสนับสนุนระดับคุณภาพของการบริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการบริการสาธารณะของ Ware et al., (1978); Tayole & Anderson (1975) ที่ได้เสนอว่าปัจจัยด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการให้บริการของสถานพยาบาลในเขต

กรุงเทพมหานครที่มีองค์ประกอบสำคัญ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) หมายถึง การบริการของหน่วยงานมีความครอบคลุมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการได้และทันต่อเวลา การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงบริการ เช่น สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง การเข้ารับบริการมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) หมายถึง หน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกรวมไปถึงมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ความสามารถของผู้ให้บริการในการจ่ายค่าบริการ (Affordability) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการเข้ารับบริการ มีความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับบริการ และ คุณภาพของสถานพยาบาล (Acceptability) หมายถึง การยอมรับในคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลของผู้มาเข้ารับบริการจากสถานพยาบาล ซึ่งหากประชาชนได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพึงพอใจในบริการที่ได้รับนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวัง ดังแนวคิดของ Millett (1954) ที่เสนอว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน โดยความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องยึดถือปฏิบัติตามองค์ประกอบบริการสาธารณะ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้กำหนดคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลที่ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง งานบริการที่เป็นรูปธรรม มีลักษณะทางกายภาพปรากฏให้เห็น เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพมีความเต็มใจในการให้บริการ แต่งกายสะอาด อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์มีคุณภาพ / เหมาะสม รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการมีความถูกต้อง โปร่งใส เชื่อถือได้ ตรงตามเวลา เช่น มีการออกผลการตรวจที่ถูกต้อง การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และความสามารถในการเข้าถึงบริการได้ง่าย การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามหลักมาตรฐาน สร้างความมั่นใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ โรงพยาบาล มั่นใจในความปลอดภัย มั่นใจต่อเจ้าหน้าที่ว่าเป็นผู้มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ รวมถึงมีจริยธรรมในการให้บริการ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและการเข้าใจและรู้จักผู้บริการ (Empathy) ความน่าเชื่อมั่นในชื่อเสียง ความรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ แพทย์ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการให้บริการที่ถูกต้อง ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ถึงระดับคุณภาพ ความเหมาะสม ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน (Penchansky & Thomas, 1981) โดยมีการจัดบริการสาธารณะตามความจำเป็นและประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ (Gronroos, 1990) ดังนั้นองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น นอกจากนี้ Gronroos (1990) ยังได้เสนอมิติของคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยคุณภาพการบริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบท

ของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า หากผู้ให้บริการหรือสถานพยาบาลได้มีการกำหนดคุณลักษณะการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดึงองค์ประกอบข้างต้นได้อย่างครบถ้วนแล้ว อาทิ ให้บริการ อย่างเท่าเทียม ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ เพียงพอ และรวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการบริการ จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้เกิดการยอมรับในมาตรฐานและยังช่วยส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้มีความแข็งแรงเป็นกำลังสำคัญการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

5. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามแนวคิดของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ที่ระดับ .860 โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการและวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ สาธารณะประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้สถิติแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมาน เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน

6. ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการสาธารณะและระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่	คุณลักษณะการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความพอเพียงของบริการของสถานพยาบาล	4.02	0.414
2	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของสถานพยาบาล	4.10	0.411
3	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ	4.08	0.398
4	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการ	4.13	0.414
5	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านคุณภาพของสถานพยาบาล	4.08	0.405
	คุณลักษณะการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในภาพรวม	4.08	0.369

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการสาธารณะในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.369 โดยคุณลักษณะการบริการด้านความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความพอเพียงในการบริการของสถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ดังปรากฏในตารางข้างต้น แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่	คุณภาพบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.10	0.427
2	คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้	4.06	0.393
3	คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.09	0.392
4	คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.11	0.410

5	คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและการเข้าใจและรู้จักผู้บริการ	4.08	0.406
	คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในภาพรวม	4.07	0.465

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.465 โดยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.410 และ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.393 ดังปรากฏในตารางข้างต้น

ผลความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครมีผลการศึกษา แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะกับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะการบริการสาธารณะ ของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร	คุณภาพการบริการสาธารณะของ สถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความพอเพียงของบริการ ของสถานพยาบาล	.693**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของ สถานพยาบาล	.707**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ของแหล่งบริการ	.627**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสามารถของ ผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการ	.610**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านคุณภาพของสถานพยาบาล	.498**
เฉลี่ยรวม	.789**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะกับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ สูง ($R=.789^*$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.707^*$) รองลงมาคือ คุณลักษณะการบริการ

สาธาดรณาด้านความพอใจเพียงองบริการองสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r=.693^*$) และ น้อยที่สุดคือคุณลักษณะการบริการสาธาดรณาด้านคุณภาพองสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยถึงปานกลาง ($r=.498^*$)

7. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นองประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการสาธาดรณะในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.369 โดยคุณลักษณะการบริการด้านความสามารถองผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ระดับค่าบริการองสถานพยาบาลที่เป็นพื้นที่ศึกษาในครั้งนี้ มีการกำหนดระดับค่าบริการที่ผู้รับบริการมีความสามารถในการเข้าถึงได้ แสดงถึงความเหมาะสมในระดับค่าบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่จะเข้ารับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ สอดคล้องกับแนวคิด Tayole, Aday & Anderson (1975) ที่ได้เสนอว่าปัจจัยด้านการบริการสาธาดรณะ ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ อาทิ ความพอใจเพียงองบริการที่มีอยู่ (Availability) ที่มีความครอบคลุมสามารถตอบสนองความต้องการองผู้เข้ารับบริการได้ รวมถึง ความสามารถองผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการ (Affordability) ที่เกิดขึ้นในการเข้ารับบริการมีความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะสำคัญในการบริการองสถานพยาบาล ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับความสามารถในการเข้าถึงบริการและทรัพยากรองผู้รับบริการให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายองสถานพยาบาล ส่วนผลการศึกษาระดับระดับความคิดเห็นองประชาชนด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.465 โดยพบว่า คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.410 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการด้านสุขภาพที่มีความสัมพันธ์กับระบบสุขภาพที่ผู้รับบริการต้องการความมั่นใจจากผู้ให้บริการว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สร้างสุขภาพที่ดีอันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่า สอดคล้องกับแนวคิดอง Millett (1954) ที่เสนอว่าการให้บริการสาธาดรณะมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน สามารถให้บริการกับผู้รับบริการโดยมีความเชื่อถือได้ (Reliability) ในการบริการสุขภาพที่มีความถูกต้อง โปร่งใส เชื่อถือได้ มีผลการรักษาที่ถูกต้อง ตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามความต้องการองผู้ใช้บริการ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ (Assurance) ได้อย่างมั่นใจในการบริการที่เป็นไป ตามหลักมาตรฐาน มั่นใจในความปลอดภัย มั่นใจในคุณธรรม จริยธรรมการบริการ และสอดคล้องกับแนวคิด Gronroos (1990) ที่เสนอว่ามีติของคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการองผู้รับบริการ โดยระดับคุณภาพการ

บริการจะมีมากน้อยเพียงใดจะขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทของผู้ให้บริการเป็นสำคัญอีกด้วย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะกับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ของคุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของสถานพยาบาลกับคุณภาพการบริการ มีระดับสูงกว่าด้านอื่น ๆ โดยเป็นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ บันลือ เกิดไกล จิตมา กตัญญู และวันทนี ชวพงศ์ (2558) ที่ได้ศึกษาพบว่า การที่สถานพยาบาล สร้างช่องทาง รวมถึงระบบและกลไกให้ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเข้าใจที่จะสามารถดูแลตนเอง ครอบครัว และชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่ได้จากการนำเสนอข้อมูลของสถานพยาบาล และเข้าถึงประชาชนในเชิงรุก ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนได้รับบริการที่มีกลไกให้เกิดการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพในการรักษาพยาบาล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึง คุณภาพที่ดีของสถานพยาบาลได้ง่าย อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้มากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ (2560) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการมากที่สุด และยังพึงพอใจในการเข้าถึงความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งยังเป็นการสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอีกด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้รับบริการต่างต้องการได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพตามที่ได้คาดหวัง ซึ่งเกิดจากความพร้อมหรือความสามารถของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการหรือสถานพยาบาล ซึ่งเป็นสถานบริการที่ต้องให้บริการกับผู้รับบริการตามความต้องการเป็นรายบุคคล (Individual) ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการด้านสุขภาพ หรือ อาการเจ็บป่วยของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งผู้ให้บริการหรือสถานพยาบาล จะต้องศึกษา และทำความเข้าใจในความต้องการนั้น พร้อมวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การให้บริการได้ตรงตามผู้รับบริการแต่ละคน รวมถึงต้องตระหนักถึงความคาดหวัง ความต้องการ และการได้รับการที่แท้จริงที่เกิดขึ้น ล้วนมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน คือผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ถูกต้องตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และ มีระดับค่าธรรมเนียมการบริการที่เหมาะสม ไม่เกินความคาดหวัง เป็นผลลัพธ์สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจอันจะนำไปสู่คุณภาพการบริการของสถานพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Nadiri & Hussain (2005) ที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการ (Service Quality) ในการดำเนินกิจกรรมการให้บริการทั้งการบริการจากภาครัฐ (Public Sector) และการบริการจากภาคเอกชน (Private Sector) เพราะองค์การจะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตได้ก็ด้วยคุณภาพการบริการที่ดำเนินการให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้คุณภาพการบริการยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงถึงความแตกต่างและความสามารถในการ

การแข่งขันขององค์กร (Brown & Bitner, 2007) ว่าผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ยิ่งมากก็แสดงออกว่าผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเท่านั้น ดังนั้นคุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการแล้วจะเกิดการเปรียบเทียบระหว่างการได้รับบริการ (Quality Perception) กับความคาดหวัง (Expectation) ก่อนได้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับ บริการตามที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับบริการนั้นก็จะมีคุณภาพ (Parasuraman et al., 1991) ดังนั้นบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพ จึงต้องแสดงออกถึง การเป็นมืออาชีพ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ สร้างทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับบริการ ซึ่งอาจต้องมียุทธศาสตร์ความรู้ด้านจิตวิทยา ด้านความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่กับองค์ความรู้ด้านการดูแล รักษา เอาใจใส่ให้คำแนะนำผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเพื่อให้มีความรู้สึก หรือรับรู้ได้ว่าตนได้รับบริการจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ของสถานพยาบาลอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการ ที่ผู้ใช้บริการมีต่อสถานพยาบาลเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

8. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ได้สรุปและวิเคราะห์มา ผู้วิจัยพบว่า ถึงแม้ผู้ให้บริการจะมีความพยายามในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่มี อาทิ ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการให้บริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการรับรู้ได้ถึงคุณลักษณะทางกายภาพที่แสดงออกถึงความพร้อม ความทันสมัย ความมีมาตรฐานในระดับสากล แต่อย่างไรก็ตาม หากการแสดงออกของบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการบริการ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม หรือ การแสดงออกทางอวัจนภาษาต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง การไม่แสดงออกถึงความสนใจในความต้องการของผู้รับบริการ ก็เป็นการด้อยค่าในอุปกรณ์สภาพแวดล้อม หรือทรัพยากรที่ทันสมัยที่ได้พยายามจัดหาไว้ให้มีคุณค่าลดน้อยลงไปได้อย่างรวดเร็ว อันจะส่งผลต่อทัศนคติ และการรับรู้ของผู้รับบริการที่เป็นไปในเชิงลบ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ในทุกระดับ ควรตระหนักถึงความสำคัญในการบริการที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกรับรู้ในการบริการทั้งทางด้านกายภาพที่ได้รับจากอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวก และทางความรู้สึกที่ได้รับ การบริการที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น ยินดี ความเต็มใจจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการบริการของสถานพยาบาล และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานพยาบาลนั้น อย่างยั่งยืนต่อไปอีกด้วย

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลต่างๆ พร้อมกับการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทาง หรือกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในงานบริการของสถานพยาบาลมากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานพยาบาลโดยใช้ตัวแปรด้านการบริหารจัดการ หรือ ด้านอื่นในบริบทที่สอดคล้องกับหน่วยงาน และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก อันจะนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทของสถานพยาบาล

3) ควรใช้วิธีการศึกษาในรูปแบบที่แตกต่าง เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายมิติ ว่ามีปัจจัย หรือตัวแปรใดบ้างที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้มากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต อันจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของสถานพยาบาลเพิ่มขึ้นอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Brown, S.W. & Bitner, M.J. (2007). *Mandating a Service Revolution for Marketing*. In R.F.Lush, & S.L. Vargo (Eds). Armonk, NY: M.E. Sharp.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.
- Millet, J.D. (1954). *Management in Public Services: the Quest of Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Nadiri, H. & Hussain, K.(2005). Perceptions of Service Quality in North Cyprus Hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(6), 469 - 480.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420 - 450.
- Penchansky, R. & Thomas, J.W. (1981). The Concept of Access: Definition and Relationships to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19,(2), 127 - 140.
- Qin,H.G. & Prybutok, V.R. (2008). Determinants of Customer - Perceived Service Quality in Fast -Food Restaurants and Their Relationship to Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Quality Management Journal*, 15(2), 35 - 50.
- Taylor, D. G., Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). A Social Indicator of Access to Medical Care. *Journal of Health and Social Behavior*, 16(1), 39 - 49.

Ware J.E. Jr, Davies - Avery, A. & Stewart A.L. (1978). The Measurement and Meaning of Patient Satisfaction. *Health Med Care Serv Rev*, 1(1), 3 - 15.

กรุงเทพมหานคร. (2565). รายงานข้อมูลจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก

<https://data.bangkok.go.th/dataset/population>

จุฑามาศ นันทะเนตร จุฑารัตน์ สมบูรณ์ธรรม ณัฐนันท์ สุขสงวน เมธาวดี เกื้อนขวัญ และวุฒิชัย อารักษ์ โปษณงค์. (2560). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 8(4), 161 - 181.

เชิดศักดิ์ คำมี. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, นครปฐม.

บันลือ เกิดไกล จิตมา กตัญญู และวันทนี ชวพงศ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 6(1). 93 - 108.

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

Public Service Quality of Nue Mueng Subdistrict Administrative Organization,
Mueng District, Roi Et Province

พีรชาวดี ทองธีรภาพ* และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Peerachawadee Thongteerapap* and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,

Rangsit University

E-mail: merrezca.ong@gmail.com

Received 13 August 2023

Revised 8 December 2023

Accepted 26 December 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด รูปแบบการวิจัยเป็น การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ ของ Parasuraman เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้อาศัยในเขตตำบลเหนือเมือง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น แบบเจาะจง โดยคำนวณโดยใช้ทฤษฎี Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติอ้างอิงได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอย

ผลการวิจัย พบว่า การบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยด้านขั้นตอนการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ใน 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการบริการสาธารณะทุกด้านส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรรักษาและพัฒนาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม อันจะส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนและองค์การภาครัฐ ซึ่งจะทำให้เกิดการร่วมมืออย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานร่วมกันต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยเอ็ด

Abstract

This Article aimed to study the level of public service that affects the public service quality of Nua Muang Subdistrict Administration organization. This research was conducted using a quantitative research method based on the concept of public service quality by Parasuraman (1990) to gather the data through questionnaires answered by 400 samples of the peoples of the Nuea Mueang Subdistrict area. They was selected by non-probability sampling method as a Purposive method, calculated by Yamane theory. the instrument for collecting data was questionnaires. Analysis data by Descriptive statistics and Content Analysis. The research results were found as follows:

The 4 aspects of public service were service procedures, service channels and service personnel overall as a high level. The public service process has the highest average ($\bar{x} = 3.69$). As for the quality of public services of of Nuea Muang Subdistrict Administrative Organization in 5 aspects: 1) Equal service provision 2) on time service 2) sufficient service 4) continuous service and 5) progressive service was at the high level, As terms of continuity of services that average was the highest. All aspects of public service factors affected the quality of public services of Nua Muang Subdistrict administrative organization, Roi et province at the statistical significance level of 0.05. Therefore, relevant organization or agencies should maintain and develop the level of public service quality of the organization to able properly respond to the needs of peoples, which will promote good relations between people and government organizations to be strong cooperation in working together in the future.

Keywords: Public Service Quality, Subdistrict Administrative Organization, Roi-Et

1. บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางของรัฐบาลให้กับท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สามารถจัดสรรทรัพยากรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เหมาะสมอย่างแท้จริง ภายใต้ขอบเขตที่รัฐบาลมอบหมายให้ดำเนินการได้ โดยเฉพาะในช่วงที่มีสถานการณ์เร่งด่วน จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาลดความเสี่ยงของโรคให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ ดังเช่น สถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ที่หน่วยงานท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดูแล รักษา ป้องกัน ลดความเสี่ยง ลดความเสียหายและผลกระทบในชีวิตและสุขภาพของประชาชนทั่วประเทศได้อย่างแท้จริง (กระทรวงมหาดไทย, 2565) ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตพื้นที่ต่างจังหวัดที่ พบว่า มีอัตราการแพร่ระบาดค่อนข้างสูง ประชาชนได้รับผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ และ ด้านสุขภาพต่อมาปัจจุบัน ถึงแม้การแพร่ระบาดจะลดลงไป แต่ก็อาจยังไม่สามารถวางใจได้ ยังคงมาตรการเฝ้าระวังป้องกันสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ควบคู่ไปกับดำเนินการบางมาตรการ โดยให้ความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด ยังมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด จะได้กลับมาดำรงชีวิตตามปกติโดยเร็ว ทั้งหมดนี้กล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จะเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า บางครั้งยังมีข้อจำกัดในการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอยู่บ้าง อาทิ ด้านงบประมาณ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะได้ โดยเฉพาะในสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ที่ได้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนที่ได้รับผลกระทบอย่างเร่งด่วน เฝ้าเทียมและทั่วถึง

บทความวิจัยนี้นำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับบริบทในพื้นที่ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ได้ทราบถึงระดับการบริการสาธารณะในปัจจุบันที่ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ใน 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผลจากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้นำไปปรับ

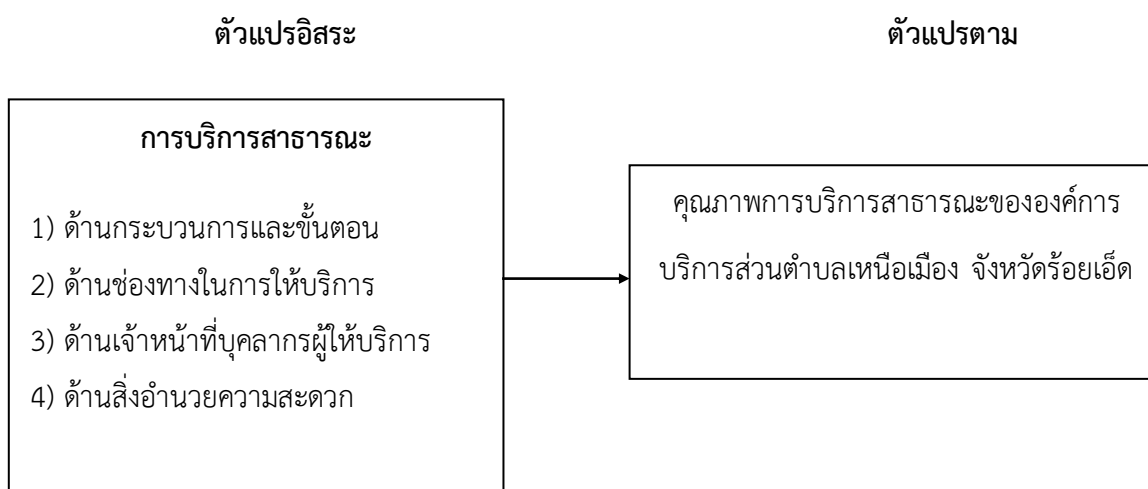
ประยุกต์ใช้ในการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้นจึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยในฐานะ เป็นประชาชนพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ระดับการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อันจะทำให้ได้สารสนเทศสำคัญเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ บรรเทา ผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อาทิ สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ได้สารสนเทศจำเป็นสำหรับนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการการบริการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีคุณค่า รวมถึงเป็นแนวทางยกระดับคุณภาพการบริการให้เพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปปรับปรุงการบริการประชาชนในตำบลเหนือเมืองและพื้นที่อื่น ๆ ที่มีคุณลักษณะทางประชากรใกล้เคียงกับตำบลเหนือเมือง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบการวิจัยตามแนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะของ Parasuraman ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ การบริการสาธารณะในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ทบทวนวรรณกรรม

การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนที่มีลักษณะเป็นพลวัตอย่างเป็นระบบ โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากองค์การหรือหน่วยงานสามารถจัดสรร กระจายทรัพยากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อใช้ในการสร้างการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม กล่าวได้ว่า เป็นการใช้นวัตกรรมเชิงระบบที่มีแนวคิดสำคัญคือ องค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ได้ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ตามบริบทให้ออกมาเป็นผลผลิต (Output) ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงรูปแบบการบริการ โดยทุกขั้นตอนจะต้องมีแผนกำหนดไว้ และมีการประเมินผล อันจะช่วยให้ทราบว่าคุณภาพผลผลิตในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเช่นใด เรียกว่า ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์ ประเมินความเหมาะสมสอดคล้องทั้งระบบใหม่อีกครั้ง

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและ ยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ซึ่งถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการ จึงเป็นตัวจักรที่สำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง

คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการ ที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และจากการศึกษาความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน สอดคล้องกันกับ Gronroos (1984) ได้เสนอแนวความคิดว่า คุณภาพเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่ระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ โดย Lewis & Bloom (1983) ได้ให้นิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการ

ความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ และ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการที่พวกเขาได้รับจริง หรือกล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่อง ของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของ การบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่ง ก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภค อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตาม ความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

5. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่ที่วิจัย คือ พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จำนวน 23 หมู่บ้าน รวมประชากรจำนวน 19,726 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง, 2564) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ ทัศนคติความน่าจะเป็น แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ Yamane ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 385 ราย และผู้วิจัยได้เผื่ออีกจำนวน 15 รายรวมเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่ในชุมชน 2) ข้อคำถามแบบมาตราส่วน (Scale) 5 ระดับ เกี่ยวกับรูปแบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 3) ข้อคำถามแบบมาตราส่วน (Scale) 5 ระดับ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1990) และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

พบว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .910 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยการเดินแจกด้วยตนเอง และด้วยวิธีการใช้ Google Form ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานด้วยค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อประกอบการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

6. ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.8) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.5) การศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 219 คน (ร้อยละ 54.75) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.0) และมีระยะเวลาอยู่ในชุมชน 5 – 10 ปี ในระดับมากที่สุด จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) สรุปผลข้อมูลด้านรูปแบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความเห็นต่อรูปแบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

การบริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
การบริการสาธารณะด้านขั้นตอนการบริการและขั้นตอนการบริการ	4.02	.39	1
การบริการสาธารณะด้านช่องทางการให้บริการ	3.84	.38	2
การบริการสาธารณะด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	3.50	.48	3
การบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.41	.49	4
เฉลี่ยรวม	3.69	.35	

จากตาราง ที่ 1 พบว่า ข้อมูลภาพรวมการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .35 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะด้านขั้นตอนการบริการและขั้นตอนการบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .39 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .38 อยู่ในอันดับที่ 2 และน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .49

ทั้งนี้สรุปผลข้อมูลระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี $\bar{x} = 3.75$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .33 อยู่ในอันดับที่ 2 และน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

คุณภาพการบริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.	ลำดับที่
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.58	.52	5
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา	3.76	.43	4
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.79	.41	3
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.83	.32	1
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.81	.33	2
เฉลี่ยรวม	3.75	.40	

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในภาพรวม พบว่า การบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยพบว่ามีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.62 และมีค่าพยากรณ์ (R Square) ได้ร้อยละ 39 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .26

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีเพียง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	beta	t	
ค่าคงที่	2.252	.10		22.92	.00
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ	.10	.02	.18	3.95	.00*
ด้านช่องทางการให้บริการ	-.00	.03	-.01	-.18	.85
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.10	.02	.22	4.12	.00*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.21	.02	.44	9.07	.00*
R	.62		SEE = .26		
R Square	.39		F = 49.57		
Adjusted R Square	.38		Sig. = .00		

7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งเป็นแนวทางให้หน่วยงานได้นำไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางหรือรูปแบบเพิ่มระดับคุณภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ พบว่า มีระดับคุณภาพในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับน้อยที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน จึงควรพิจารณาว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด คือ สิ่งใด ส่วนด้านคุณภาพการบริการสาธารณะที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยด้านคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรสร้างการรับรู้ให้กับผู้ใช้บริการให้เข้าถึงว่า ไม่ว่าท่านจะเป็นใคร ท่านก็จะได้รับการบริการที่เหมาะสมจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาค ซึ่งอาจต้องใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจตรงกันให้มากที่สุด

ผลจากทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การบริการสาธารณะด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งเป็นไปตามข้อเสนอจากการศึกษาของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา โดยผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการใดใดขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ควรดำเนินการตามหลักยุทธศาสตร์สำคัญในการบริหารองค์การ โดยเฉพาะ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสุขและคุณภาพชีวิต โดยที่ประชากรควรเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญฤทธิ์ เพ็ชรวิศิษฐ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพการบริหารการพัฒนาของเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการบริหารการพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น ได้ปรับโครงสร้างการบริหารและจัดตั้งฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วม และกระจายอำนาจ เพื่อใช้เป็นหลักการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ โดยได้กำหนดนวัตกรรมทางการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ โครงการสภามือเมือง แนวคิดคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน แนวคิดเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ นวัตกรรมที่ผู้บริหารประกาศใช้และประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป และเน้นการพัฒนาทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการเทศบาล ได้ดำเนินการพัฒนาองค์การรวมถึงการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและการพัฒนาประสิทธิภาพรวมถึงตลอดถึง วัสดุอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อน ของประชาชน ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. สรุปผลการศึกษา

สรุปในภาพรวมของบทความที่นำเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง พบว่า การบริการสาธารณะด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยกันทั้งสิ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา โดยผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการใดใดขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ควรดำเนินการตามหลักยุทธศาสตร์สำคัญในการบริหารองค์การ โดยเฉพาะ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสุขและคุณภาพชีวิต โดยที่ประชากรควรเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

ร่วมกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันและยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

9. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ข้อค้นพบสำคัญจากงานวิจัยนี้พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม ในด้านการบริการในสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จึงควรจัดหาทรัพยากรสิ่งอำนวยความสะดวกมาให้บริการประชาชนผู้รับบริการ และสร้างการรับรู้ว่าหน่วยงานให้บริการประชาชนผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งอาจเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของหน่วยงานที่อาจจะไม่เพียงพอ หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ แต่ก็สามารถใช้รูปแบบการบริการด้านอื่น ช่วยสนับสนุน ส่งเสริมคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้เกิดความพึงพอใจได้มากขึ้นเพื่อชดเชยในการบริการด้านอื่น ทั้งนี้บุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ควรดำเนินการดังข้อเสนอแนะต่อไปนี้

ผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจในความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ (Understanding of Community Need) ประกอบการทำความเข้าใจในความสามารถในการให้บริการ รวมถึงบริบทในการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้รับรู้ถึงความต้องการและ แนวทางการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการ ควรเรียนรู้และประยุกต์ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพการบริการให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว อาทิ การใช้แอปพลิเคชัน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ หรือการแสดงป้าย ข้อความต่าง ๆ ที่ชัดเจน เหมาะสม เช่น การใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ มีสีสันทัน เพื่อแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

การสร้างการมีส่วนร่วมในการให้บริการกับประชาชน ด้วยการเชิญชวนประชาชนในพื้นที่มาร่วมกันให้บริการกับกลุ่มเปราะบาง และช่วยวางแผน เสนอความคิดเห็นในการยกระดับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้กับประชาชนผู้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการร่วมกันอีกด้วย เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงานผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษารูปแบบการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง พบว่า ความพยายามในการให้บริการต่อผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วมากที่สุด ถือเป็นการสร้างคุณภาพการบริการสาธารณะให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานมากที่สุดเช่นเดียวกัน ถึงแม้บางหน่วยงานจะมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการให้บริการ แต่หากเจ้าหน้าที่พยายามให้บริการให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ ก็จะทำให้สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการได้อย่างมีคุณค่า นอกจากนี้ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนการนำนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จจากหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ที่เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป และเน้นการพัฒนาทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการเทศบาล ได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรรวมถึงการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและการพัฒนาประสิทธิภาพทรัพยากรที่เป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นแนวทางสำคัญสำหรับการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต โดยข้อค้นพบรูปแบบการให้บริการสาธารณะที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับหน่วยงานที่สำคัญ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้วยการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการสัมผัสและรับรู้ได้ถึงความยินดี เต็มใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานควรศึกษาเพิ่มเติมถึง แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านสังคม และวัฒนธรรม ปัจจัยด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านความคาดหวัง รวมถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริบทการให้บริการในแต่ละรูปแบบตามภารกิจ หน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน โดยควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความยินดี เต็มใจให้บริการให้กับบุคลากรของหน่วยงานได้เกิดความรู้สึกตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่เป็นหน้าที่หลักของตนเพิ่มขึ้น สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้สามารถเสนอแนะไปประยุกต์ใช้ประกอบเป็นแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, 18(4), 36 - 44. doi.org/10.1108/EUM00000000004784
- Lewis, M. & Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. New York: Free Press.

กระทรวงมหาดไทย. (2565). สารสนเทศกระทรวงมหาดไทย. สืบค้นจาก <https://moi.go.th/moi/>
บุญฤทธิ เพ็ชรวิศิษฐ์. (2558). ศักยภาพการบริหารการพัฒนาของเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น.

วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย. 7(2), 109 – 131.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด. พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง. (2564). สารสนเทศองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง. สืบค้นจาก <http://nuemueng.go.th/>

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี

The success of village and urban fund management :
A Case study of bangduea Subdistrict, Pathumthani Province

สุนีย์ พุฒวันเพ็ญ* และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Sunee Putwanpen* and Chalermpon Yenyeuk

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,

Rangsit University

Email : ohopook24@gmail.com

Received 14 August 2023

Revised 8 December 2023

Accepted 26 December 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและระดับความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี 2) เสนอแนะแนวทางการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานีให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาทำให้ได้สารสนเทศสำคัญนำมาประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 140 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนด

ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกองทุนหมู่บ้านมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานีทั้งในภาพรวม และรายด้าน โดยการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวม ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนหมู่บ้าน ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านการดำเนินกิจกรรม และด้านการประเมินผล มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี โดยพบมีความสัมพันธ์แบบพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.762 และมีค่าพยากรณ์ (R Square) ได้ร้อยละ 58 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of estimate) เท่ากับ .574 ทั้งนี้ผู้บริหารรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการดำเนินงานในทุกขั้นตอนให้

เป็นไปอย่างเป็นระบบในทุกขั้นตอนการมีส่วนร่วมซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้เข้มแข็งและเติบโตยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม ความสำเร็จ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

Abstract

The objective of this study were to 1) study the level of people's participation and success level of village and urban fund management of bangduea Subdistrict, Pathumthani Province and 2) suggest guidelines for the management of village and urban funds to be more successful. Research study was conducted using a quantitative research methods. The data was also gathered through questionnaires answered by 140 samples of the people who lives in bangduea Subdistrict Pathumthani Province. The data for the analysis was Descriptive statistics and inferential statistics for discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the people's participation in village and urban fund management was effect on the success of the village and urban fund management both in general and aspect was analyzing by multiple regression analysis between the participation in the management of the village and urban fund consisting of decision making, receiving benefits, activities, and evaluation affecting the success of village and urban fund management was a multiplicative relationship at Statistically significant 0.000. there were multiple correlation coefficient (R) at 0.762 and a predictive (R Square) at 58%, standard error of estimate at 0.574. and considering each aspect was found that all aspects had an effect to the success of Bangduea subdistrict village and urban fund management. The Executives and relevant agencies should promote systematic operation in every step of the way, participating in every step, which is important for the success of village and urban fund management continue to grow stronger and grow for the utmost benefit of the people.

Keywords : Participation, Success, village and urban fund

1. บทนำ

นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองได้เริ่มต้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลากว่า 20 ปี ซึ่งถือเป็นนโยบายที่มุ่งแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และรักษาสมบัติของชุมชน โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาตนเองของแต่ละชุมชนและมุ่งเน้นให้ประชาชนในหมู่บ้านและในชุมชนเมืองทั่วประเทศพึ่งพาตนเอง และได้มีความพยายามในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการของกองทุนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง อาทิ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ได้ดำเนินการภายใต้โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเริ่มแรกรัฐบาลจะสนับสนุนเงินทุนให้แก่กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแต่ละ 1 ล้านบาท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนในการแก้ไขปัญหา ความยากจนของประชาชนในชุมชนและถือเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนที่ให้ประชาชนหรือสมาชิกในชุมชนกู้ยืมเงินเพื่อนำไปสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ ลดรายจ่าย และบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วน และใช้เป็นแหล่งเงินทุนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและยังเป็นการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมือง (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, 2565)

กล่าวได้ว่าโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เป็นโครงการที่ช่วยให้ประชาชนมีแหล่งเงินทุนหมุนเวียนที่จะนำไปประกอบอาชีพสร้างรายได้ให้กับประชาชนและเป็นการบรรเทาปัญหาความยากจนต่อมาได้มีการเพิ่มเงินให้กับกองทุนหมู่บ้านเป็นระยะ ๆ บางกองทุนหมู่บ้านสามารถ บริหารจัดการกองทุนให้สามารถวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จ ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจชุมชน ทำให้เกิดการกระจายรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีในชุมชน แต่อย่างไรก็ตามพบว่ายังมีอีกหลายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีปัญหาการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ อาจเกิดจากปัญหาสำคัญ อาทิ การขาดความเข้าใจในกฎระเบียบของคณะกรรมการฯ ส่งผลต่อการบริหารจัดการกองทุน การขาดความรับผิดชอบ ไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ส่งผลทำให้กรรมการเกิดความไม่มั่นใจ กังวลใจ และเกรงว่าจะทำผิดระเบียบ จึงทำให้มีการเข้มงวด ในการบริหารจัดการไม่มีความยืดหยุ่น การฝึกอบรมของกรรมการมีน้อยผู้ที่เข้าอบรมได้เป็นผู้ปฏิบัติ ในส่วนของประชาชนมีการกู้ยืมเงินไปใช้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของชุมชน และไม่สามารถคืนเงินกับกองทุนได้ (พิศณุพงศ์ กล้ากลีจ, 2562) การขาดวินัยทางการเงิน การนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยทุกภาคส่วนได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารกองทุนให้ประสบความสำเร็จ จึงได้มีความพยายามในการศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยผลการศึกษาของ พันธียา ดอกไม้ (2565) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการหมู่บ้านและชุมชนเมือง คือ การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มแข็งจริงจึงโดยเฉพาะการสร้างการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้การ

ดำเนินงาน ของกองทุนหมู่บ้านโดยคณะกรรมการต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารกองทุน สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลักการบริหารงาน บริหารงานโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม มีการติดตามประเมินผลยึดหลักธรรมาภิบาล อันจะส่งผลให้การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ จากการศึกษาของ สมเกียรติ แดงเจริญ (2564) ได้นำเสนอปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกองทุนหมู่บ้านคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านผู้นำ ด้านธรรมาภิบาล และด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งหากการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านโดยบุคลากรทุกระดับ ทั้งผู้นำ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมกันบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็อาจส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณค่า

ผู้วิจัยในฐานะ สมาชิกของกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดปทุมธานี ได้ติดตามการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดปทุมธานี และพบว่าได้เคยเกิดปัญหาในการดำเนินงานของกองทุนอันจะส่งกระทบต่อการหยุดการดำเนินงานของกองทุน เนื่องจากประธานกองทุนฯทำงานในฐานะคณะกรรมการอยู่คนเดียว คณะกรรมการท่านอื่น ไม่ค่อยได้เข้ามาช่วยงานของกองทุน ประกอบกับประธานสุขภาพไม่ค่อยดี และไม่มีคนในหมู่บ้านที่จะอาสาทำหน้าที่นี้แทน เมื่อผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา ได้มีการติดตามการดำเนินงานของกองทุน ผ่านการประชุมร่วมกับคณะกรรมการและสมาชิกกองทุน ทำให้ทราบว่าคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานส่วนใหญ่ให้ประธานเป็นผู้ดำเนินการเอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานบริหารจัดการกองทุน อาทิ ขั้นตอนการคืนเงินกองทุนหากมีความประสงค์ที่จะไม่ดำเนินการตอบทบทวนหน้าที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และ ประโยชน์ของการมีกองทุนหมู่บ้านไว้เป็นเงินทุนให้กับราษฎรผู้ไปประกอบอาชีพ หรือกู้ยืมในกรณีฉุกเฉิน โดยมีการร่วมมือกันอย่างกว้างขวางและผลจากการทำความเข้าใจร่วมกันกับคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนแล้ว จึงทำให้เกิดการมีส่วนร่วมจากสมาชิกและผู้นำชุมชนได้อาสาที่จะเข้ามาเป็นคณะกรรมการกองทุนโดยผ่านการประชาคมคัดเลือกของสมาชิกและคณะกรรมการจนทำให้กองทุนหมู่บ้านสามารถขับเคลื่อนต่อไปจนถึงปัจจุบัน พบว่า ผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย แต่ด้านการบริการงานอยู่ในระดับสูง (สัจจิตา อรชุนเลิศไมตรี, จุฑาทิพย์ สองเมือง และ สันติ เกษมวัฒน์ปัญญา, 2558) โดยเฉพาะกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลบางเดื่อ จังหวัดปทุมธานี ได้มีการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน โดยปัจจุบันมีจำนวนกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 7 กองทุน ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์กองทุนละ 1,000,000 บาท และต่อมาได้รับการเพิ่มทุนอีกรวม 2 ครั้ง (เทศบาลตำบลบางเดื่อ, 2564) และจากรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในปี 2564 พบว่า มีการดำเนินงานตามแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกประเด็น และได้มีการวิเคราะห์ถึงความต้องการการสนับสนุนที่สำคัญ คือด้านบุคลากรที่ต้องการพัฒนาความรู้ ทักษะ ที่เกี่ยวข้องกับการ

บริหารจัดการกองทุน จากที่มาและความสำคัญปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาวิจัยเกิดความสนใจศึกษาถึง ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัด ปทุมธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์และสำคัญสำหรับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไป แก้ไขปรับปรุงโดยส่งผลให้ประสบความสำเร็จ เพื่อความเข้มแข็งของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รวมถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัด ปทุมธานี และระดับความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานีให้ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3. สมมติฐานการวิจัย

การมีส่วนร่วมของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี มีผลต่อความสำเร็จใน การบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี

4. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

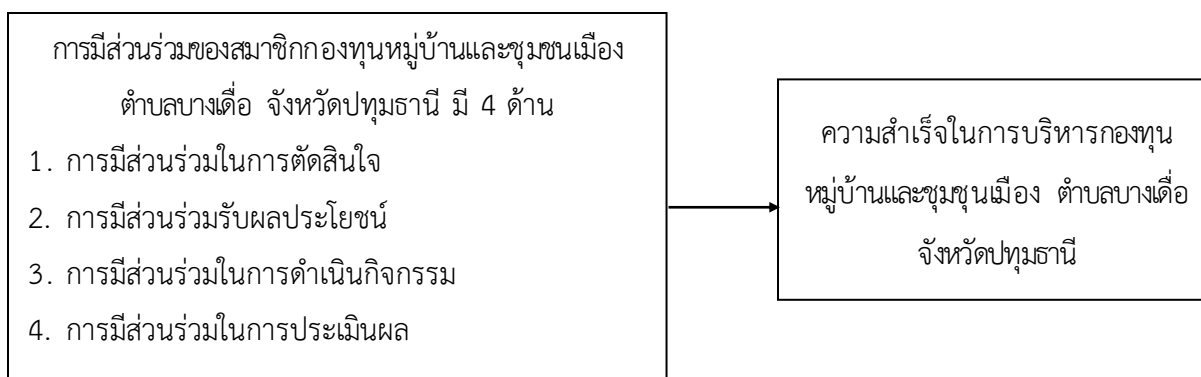
ความสำเร็จในการบริหารจัดการ หมายถึง มีการบริหารงานแล้วบรรลุตามปัจจัยความสำเร็จ ซึ่งจะมี ผู้เกี่ยวข้องในทุกๆระดับ โดยผู้บริหารจึงต้องทำหน้าที่จัดการเรื่องระบบงานด้านต่างๆ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ เกิดระบบการผลิต การให้บริการ หรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ทุกด้านเป็นไปด้วยดี พร้อมทั้ง ก็นับกับการที่ต้อง จัดการเรื่องคน หรือบุคลากร ซึ่งจะต้องเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานตาม หน้าที่หรือตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดไว้ได้อย่างเต็มกำลัง ผู้นำหรือผู้บริหารต้องสร้างขวัญ กำลังใจและสามารถ จูงใจให้บุคลากรทุกระดับได้มีมานะ พยายามทุ่มเทกำลังความสามารถ ทั้งกายและใจให้เกิดผลงานที่ดี และประสานกันกับ

การทำงานของบุคคลฝ่ายอื่นๆ อย่างดีด้วย ให้ทุกฝ่ายสามารถประสานทำงานร่วมกันไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

การมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการที่จะให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทในทุกขั้นตอนของการมีส่วนร่วม เพราะอย่างน้อยที่สุดประชาชนจะต้องได้รับรู้ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้รับรู้ถึงความเป็นไปในกิจกรรมสาธารณะต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน จะมีรูปแบบที่หลากหลาย (Huntington & Nelson, 1975) อาทิ ในรูปของการเข้าร่วมกิจกรรม การเข้าร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น โดยอาจสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึง การกระจายโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง การประชุมคณะกรรมการกองทุนหรือการประชุมอื่นที่เกี่ยวข้อง การแสดงความคิดเห็น การวางแผน ติดตามผลการดำเนินงาน และมีส่วนร่วมในการประเมินถึงปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งได้จำแนกการมีส่วนร่วมเป็นรายด้านที่สำคัญคือ Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980) 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมประชุมเพื่อนำเสนอเรื่องต่าง ๆ ที่มีความจำเป็น ในการบริหารและการพัฒนากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รวมถึงในการตัดสินใจวางแผนขั้นตอนการดำเนินงาน ของกิจกรรมและมีส่วนร่วมกำหนดการใช้ทรัพยากรแหล่งของทรัพยากรที่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหาร กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี 2) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ หมายถึง การที่ สมาชิกได้รับผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ จากกิจกรรมโครงการต่าง ๆ และการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผล ต่อความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี 3)การมีส่วนร่วมใน การดำเนินงาน หมายถึง การที่สมาชิกได้ร่วมกันออกแรงในการกระทำกิจกรรมโครงการร่วมสนับสนุนทรัพยากรเงิน ทองหรือมีส่วนร่วมสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี และ 4)การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การมีส่วนร่วมเข้าไปสังเกตการณ์การทำงานของ ผู้บริหารและคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการบริหารงาน และมีส่วนในการติดตามผลการ ดำเนินงานของโครงการที่เกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980) ในการอธิบายการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน 4 ด้านคือ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการรับ ผลประโยชน์ 3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยผู้วิจัยได้ กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาตามแนวคิดนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นดังต่อไปนี้

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

6. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 14,316 คน ผู้วิจัยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามหลัก G*Power เวอร์ชัน 3.1.9.4 โดยกำหนดค่า power 0.95 และ err prob 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ที่ระดับ .920

7. ผลการศึกษา

1) สรุปผลระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี

ที่	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี	$\bar{x}$	S.D.
1	การมีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนหมู่บ้านด้านการตัดสินใจ	3.74	.880

ที่	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี	$\bar{x}$	S.D.
2	การมีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนหมู่บ้านด้านรับผลประโยชน์	3.93	.902
3	การมีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนหมู่บ้านด้านการดำเนินกิจกรรม	4.08	2.07
4	การมีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนหมู่บ้านด้านการประเมินผล	3.85	1.032
	เฉลี่ยรวม	3.900	.751

ผลการศึกษพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 2.07) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= .902) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.85$, S.D.= 1.032) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= .880)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี

ที่	ความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี	$\bar{x}$	S.D.
1	การบริหารกองทุนหมู่บ้านมีการใช้ทรัพยากร อาทิ งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ	3.95	1.061
2	การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.73	.948
3	กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีการจัดทำแผนและขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างชัดเจน	4.01	.919
4	การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ	3.85	.690
5	การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกองทุนหมู่บ้านมีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานที่เหมาะสม	3.84	1.001
	เฉลี่ยรวม	3.88	.697

ผลการศึกษา พบว่าระดับความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .697 โดยด้านกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีการจัดทำแผนและขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างชัดเจน 4.01 รองลงมาคือ กองทุนหมู่บ้านมีการใช้ทรัพยากร อาทิ งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.73

2) สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std.Error	beta	t	
ค่าคงที่	2.249	.143		1.740	.083
ด้านการตัดสินใจ	.241	.085	.206	2.854	.005*
ด้านรับผลประโยชน์	.109	.051	.096	2.127	.034*
ด้านการดำเนินกิจกรรม	.052	.017	.103	3.074	.002*
ด้านการประเมินผล	.680	.081	.587	8.394	.000*
R	.762		SEE = .574		
R Square	.580		F = 190.159		
Adjusted R Square	.579		Sig. = .000		

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

แสดงผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวม ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนหมู่บ้าน ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านการดำเนินกิจกรรม และ ด้านการประเมินผล มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี โดยพบว่ามีความสัมพันธ์แบบพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.762 และมีค่าพยากรณ์ (R Square) ได้ร้อยละ 58 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of estimate) เท่ากับ .574

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาข้างต้น อาจอภิปรายผลการศึกษาจากข้อสรุปที่พบว่าการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ได้ว่าการดำเนินงานใดใดให้ประสบความสำเร็จ จะต้องดำเนินการไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในบริบทของงานที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับในการดำเนินงานควรต้องตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ และ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยการเอาใจใส่จากผู้บริหารที่บริหารให้สมาชิกในองค์กรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมและทั่วถึงกัน คือ นอกจากจะสร้างการมีส่วนร่วมแล้ว ผู้บริหารต้องรู้จักประยุกต์ใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้บุคลากรในองค์กรหรือบุคลากรจากองค์กรต่างๆ ได้มีส่วนร่วมกันดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกขั้นตอน ทั้งนี้ การเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรไม่ว่าจะในขั้นตอนใดก็ตาม ระดับการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ของบุคลากรแล้ว ยังขึ้นอยู่กับแนวทางการดำเนินงานขององค์กรในแต่ละขั้นตอนที่จะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินกิจกรรมมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นเกณฑ์สำคัญที่แสดงถึงความโปร่งใส และยังเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่เป็นประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของสุนทร ปัญะพงษ์ และคณะ (2562) ที่ศึกษาพบว่าการบริหารจัดการกองทุนชุมชนส่วนใหญ่ที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการกองทุนชุมชนมีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งหลักการบริหารที่สำคัญ ประกอบด้วย หลักกฎหมาย หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมและหลักคุณค่า ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านพบว่าการกักเงินจากกองทุนชุมชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้การรับและการ คืนเงินกู้เป็นประเด็นสำคัญในการบริหารกองทุนตามลำดับ

การศึกษาในพื้นที่นี้สามารถทำให้ผู้คนสามารถเรียนรู้การบริหารจัดการในชุมชนที่มีผลงานที่ดีในการเรียนรู้การจัดการกองทุนชุมชนและที่สำคัญคือการถอดกระบวนการแนวคิดใหม่ ๆ ยังคงนำไปใช้กับชุมชนในอนาคตต่อไป และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวรงค์ วงศ์สุรวัฒน์ (2562) ที่ศึกษาถึงการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม โดยผลการศึกษาพบว่ากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ประสบความสำเร็จอันเนื่องมาจากมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำ 2) ด้านการมีส่วนร่วม 3) ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ และ 4) ด้านการเข้าถึงและการตรวจสอบข้อมูลกองทุน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งที่ในส่วนของการมีส่วนร่วมอันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุน ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะสามารถนำไปใช้พัฒนาการบริหารจัดการกองทุน หมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพต่อไป เช่นเดียวกับการศึกษาของ วิชิตา สร้อยสุด และ โชติ บดีรัฐ (2565) ที่ศึกษาถึงแนวทางการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนโดยเน้นที่การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จากกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย โดยผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการบริหารจัดการกองทุน หมู่บ้านด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านของ คณะกรรมการกองทุนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากสรุประดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือพบว่าในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ใน ระดับสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการตัดสินใจ ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานี ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถนำเสนอแนวทางสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลบางเตือ จังหวัดปทุมธานีให้ประสบความสำเร็จ โดย

1) ส่งเสริมให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกระดับได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อันจะนำมาสู่การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกองทุนร่วมกันได้อย่างมีคุณค่า ให้สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของสมาชิกของกองทุนหมู่บ้าน เพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิก และเพื่อความเข้มแข็งเติบโตของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

2) ส่งเสริมให้บุคลากร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงานบริหารจัดการกองทุนอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมความรู้ในการจัดทำแผนงาน และกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองร่วมกัน อันจะแสดงออกถึงการบริหารงานอย่างมีส่วนร่วมและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

3) ส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการสนับสนุนการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต

10. องค์ความรู้ใหม่

จากผลสรุปที่ได้จากการศึกษา พบว่าระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารกองทุน รวมถึงระดับความสำเร็จในการบริหารกองทุนยังมีค่าเฉลี่ยที่ยังไม่สูงเท่าที่ควร ยังสามารถเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมและระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งนี้ ผู้บริหาร กรรมการ สมาชิก รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชน ควรจัดหากิจกรรมเพื่อให้เกิดการกระตุ้นการเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ตามโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายคือความสำเร็จที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป อีกทั้งทุกภาคส่วนควรเพิ่มระดับการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรรวมถึงสมาชิกทุกระดับให้ดียิ่งขึ้นต่อไปอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980). *Rural Development Participation : Concepts and measures for project design implementation and evaluation*. New York : Cornell University.

Huntington, S. & Nelson, S. (1975). *No easy choice: political participation in developing countries*. New York: Harvard University Press.

เทศบาลตำบลบางเตือ. (2564). *แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561-2564)*. สืบค้นจาก

<http://www.bangduea.go.th/files/dynamiccontent/file-92403-15229313461735718814.pdf>

พันธิยา ดอกไม้. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

- พิศณุพงศ์ กล้ากลีจ. (2562). *ต้นแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในจังหวัดกำแพงเพชร* [วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิชุดา สร้อยสุด และ โชติ บดีรัฐ. (2565). *แนวทางการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา กองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลศรีนคร อำเภอสรีนคร จังหวัดสุโขทัย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 8(2), 399-413*
- สมเกียรติ แดงเจริญ. (2564). *ผลกระทบของความสำเร็จในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สัจจิตา อรชุนเลิศไมตรี, จุฑาทิพย์ สองเมือง และ สันติ เกษมวัฒน์ปัญญา. (2558). *การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จังหวัดปทุมธานี.*
- สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ. (2565). *สารสนเทศสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ.* สืบค้น <http://www.villagefund.or.th/contact>
- สุนทร ปัญะพงษ์ และคณะ. (2562). *การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา กองทุนหมู่บ้านช่อระกา ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ. วารสารวิชาการ มจร.บุรีรัมย์, 4(2), 27-37.*
- สุวลักษณ์ วงศ์สุรวัดน์. (2562). *การบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับดีมาก กรณีศึกษา จังหวัดนครปฐม. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์มจร., 7(3), 890-898.*
- อหิติ ศิลานรงค์. (2554). *การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน.* สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/454406>



SUCCESS PARTNER FOR YOUR ORGANIZATION AND COMMUNITY

บริการของเรา

- * วิจัยเพื่อพัฒนาองค์กร ชุมชนและการตลาด
- * จัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ค่ายเยาวชน
- * รับทำสื่อการสอนอีเลิร์นนิ่ง
- * รับบริหารโครงการของกองทุนต่างๆ
- * รับจัดศึกษาฐานในและนอกประเทศ
- * รับประเมินผลการดำเนินงานโครงการและองค์กร
- * กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์แนวใหม่วอล์คแรลลี่
- * จัดทำBlg Data & Data Analytics
- * ที่ปรึกษา
 - ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - ด้านคุณภาพ และเพิ่มผลผลิต
 - ด้านพัฒนากทรัพยากรมนุษย์และองค์กร
 - ด้านการเงินและระบบบัญชี
 - ด้านการตลาดและการขาย
 - ด้านระบบดิจิทัล
 - ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - ด้านการเตรียมความพร้อมเข้าตลาดหลักทรัพย์
 - ด้านระบบมาตรฐานสากล
 - ด้านการสร้างแบรนด์และตลาดออนไลน์

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (บริษัท เอช อาร์ ดี โฮ จำกัด)

สำนักงานหัวหิน : 23/360 ซ.หัวหิน 94 ต.หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110

โทร : 032-908448, 082-2579676, 081-8497413

E-mail : hrdi.huahin@gmail.com

Line ID : [hrdihuahin](#) FB : [Hrdi Huahin](#)