

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

The Efficiency of Public Services Provided by the Saensuk Municipality, Mueang District, Chonburi Province

สุดารัตน์ อุ๋นวงศ์¹, พัฒน์ศิณ สำรัมย์²

Sudarat Unwong¹, Patsin Samroengram²

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา^{1,2}

Faculty of Public Administration, Nakhon Ratchasima College^{1,2}

Corresponding author, e-mail: Annwithnaamjai@gmail.com¹

Received: July 09, 2026; Revised: August 04, 2026; Accepted: August 11, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test แบบ Independent samples) และ F-test (one way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรวดเร็ว รวดลงมา ด้านคุณภาพของงานและด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ 2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การบริการสาธารณะ; เทศบาลเมือง

Abstract

The research purposes were 1) to study the efficiency of public services provided by the Saensuk Municipality, Mueang District, Chonburi Province. 2) to compare the efficiency of public services provided by the Saensuk Municipality, Mueang District, Chonburi Province, classified by the personal factors. The population was the people aged 18 years and over living in the area of the Saensuk Municipality, Mueang District, Chonburi Province, the sample group was 389 people determined using Taro Yamane's formula. The research instrument

was the rating scale questionnaire. The data analysis statistics were the percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent samples), one-way Analysis of Variance, and method of Scheffe.

The research findings were: (1) the efficiency of public services provided by the Saensuk Municipality, Mueang District, Chonburi Province., found the overall was at high level; when descending mean were includes In terms of speed, followed by work quality, cost-effectiveness of resources, and work volume, and (2) the people with different gender, education levels, and occupations had opinions the efficiency of public services provided by the Saensuk Municipality, Mueang District, Chonburi Province were not significantly different.

Keywords: efficiency; public services; Municipality

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างท้องถิ่นให้มีการพัฒนาในทุกๆ ด้าน โดยครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งจะเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่น และจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ โดยทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางไว้โดยความสำคัญกับการพัฒนาที่เน้นความสำคัญของการพัฒนาทุนทางสังคม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน มุ่งเน้นสังคมไทยเป็นสังคมที่มีคุณภาพ ในขณะเดียวกัน ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการประเทศ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม เพิ่มประสิทธิภาพการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุกระดับ โดยมียุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ การจัดบริการสังคมให้ทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานเน้นการสร้างภูมิคุ้มกันระดับปัจเจก และสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ มุ่งพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ รวมถึงการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของชุมชน เสริมสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีระบบตรวจสอบ เป็นต้น การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด และนอกจากนั้นในความสัมพันธ์กับราชการส่วนกลางจะพบว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลกลางได้มอบหมายถ่ายโอนภารกิจหลายประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสิ่งที่เห็นได้ชัด คือ การเปลี่ยนแปลงบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติกลับกลายเป็นผู้ทำหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตามกรอบแห่งกฎหมาย (วุฒิสภา ต้นไชย, 2552)

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องจัดการให้บริการสาธารณะให้ครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542 ได้ระบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ และในขณะเดียวกันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้ระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของการบริหารราชการส่วนกลางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ รวมทั้งระบุรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย

การบริการสาธารณะ เป็นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างความเป็นประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตอบสนองสู่สาธารณะและเพิ่มศักยภาพของการบริหารจัดการของทางภาครัฐให้เกิดกระตุ้นต่อการบริการในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้ยังสามารถอำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ประชาชนต้องการให้บริการตามทันท่วงทีของนโยบายของรัฐเป็นผู้นำกำหนด นอกจากนี้ การส่งเสริม คุณภาพชีวิตพื้นที่ที่ย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้คุณภาพที่ดีด้วย โดยสามารถหลักการบริหารจัดการรวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อรองรับกับการแก้ไขปัญหาที่ถูกที่สุด โดยสร้างความเชื่อมั่นจากหลักเกณฑ์ ได้แก่ ความเสมอภาค ความพอดี ตรงต่อเวลาและความโปร่งใส ทั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น เป็นการดำเนินการภายใต้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งพัฒนามาจากหลักการบริหารราชการที่มีข้อจำกัดในเรื่องความล่าช้า และไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รัฐจึงมีแนวคิดในการกระจายอำนาจจากการบริหารราชการส่วนกลางไปยังการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ อย่างมีดุลยภาพระหว่างอำนาจในการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดไว้ในกฎหมายโดยให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยรัฐบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมาย (พัชรพรรณ นุชประยูร, 2559: 22) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ และด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

ในปัจจุบันเทศบาลเมืองแสนสุข เป็นเมืองที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเมืองหนึ่งในจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นเมืองย่านอุตสาหกรรมและท่องเที่ยว การมีจำนวนประชากรแฝงและนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ ประชาชนที่มาทำงานหรือปฏิบัติภารกิจในพื้นที่และนักท่องเที่ยว มีความต้องการมากขึ้นด้วย จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

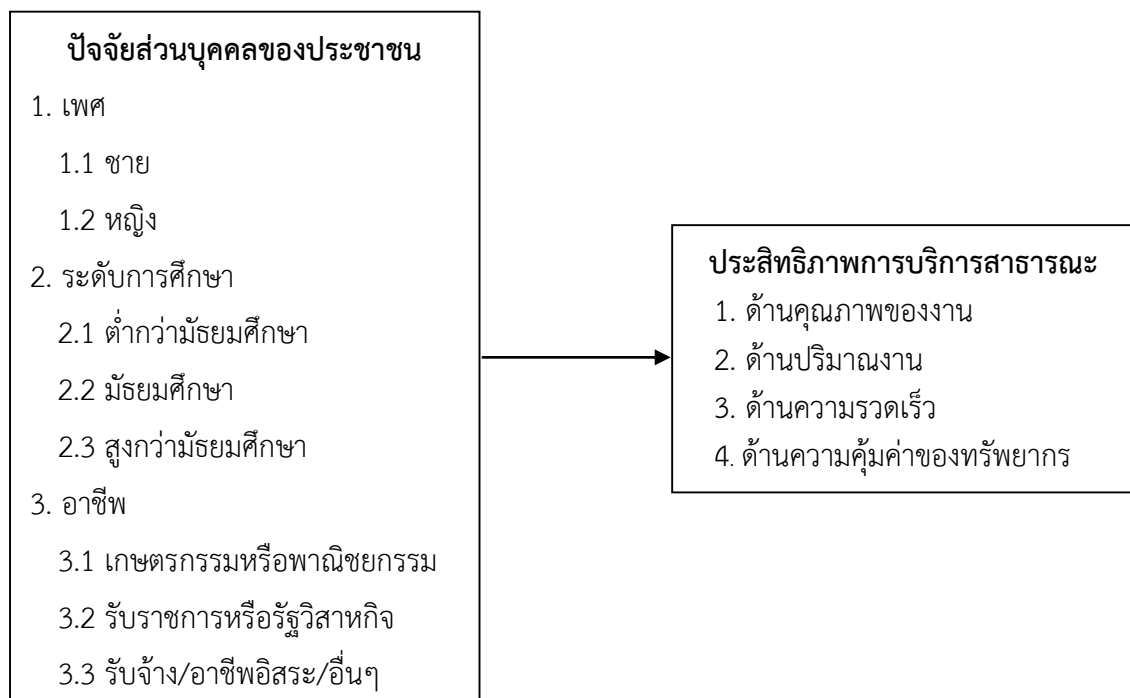
1. ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านความรวดเร็ว 4) ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร แล้วนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ดังภาพประกอบ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 14,379 คน (เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 คน และได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ	คะแนนเชิงบวก	คะแนนเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 สร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาและสาระให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมายและสมมติฐานการศึกษา

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม

3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแก้ไข

3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน

3.6 นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91

3.7 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้ประสานงาน และติดตามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับคืนแบบสอบถาม จำนวน 389 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบที (t-test แบบ Independent samples) และ F-test (one way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองแสนสุข	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.66	0.38	มาก	2
2. ด้านปริมาณงาน	3.63	0.44	มาก	3
3. ด้านความรวดเร็ว	3.70	0.40	มาก	1
4. ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร	3.66	0.44	มาก	2
รวม	3.66	0.41	มาก	

จากตาราง 1 พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.70$) รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน และด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร ($\bar{X}=3.66$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=3.63$) ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว ผู้วิจัยวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณ รองลงมา การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ 2) ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย รองลงมา สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อโดยไม่มีงานค้างคั่ง และการเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง รองลงมา การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และความเข้าใจระบบงาน ขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว 4) ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลมากที่สุด ได้แก่ ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร รองลงมา การปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น เงิน วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ สุทธิรักษ์ (2566) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรหมราย (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มี ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ (2564) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข เป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรวดเร็ว รองลงมา ด้านคุณภาพของงานและด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ โดยผู้วิจัย อภิปรายผล ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุพงษ์ ศรีไชย (2558)

ได้ศึกษาปัจจัยภายในองค์การตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (Mc Kinsey 's 7S Framework) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมการคำภายใน กระทรวงพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุขมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและได้คุณภาพ

1.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรหมราย (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 4) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุขมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อโดยไม่มีการค้างคั่ง และการเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยี กับกระบวนการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุขมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุพงษ์ ศรีไชย (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยภายในองค์การตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (Mc Kinsey 's 7S Framework) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมการคำภายใน กระทรวงพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์การตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี โดยมีความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านระบบงานมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่าเทศบาลเมืองแสนสุขมีการการร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และความเข้าใจระบบงาน ขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวิทย์ บุตรอุดม (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดลำปาง ผลจากการวิจัยพบว่า มีตัวแปรอิสระเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านความชัดเจนของยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร และปัจจัยด้านค่านิยมร่วม

1.4 ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร พบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุขมากที่สุด ได้แก่ ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น เงิน วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในชุมชนซึ่งมีบริบทเดียวกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไปในทางเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สันต์ ศรียา (2560) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ด้านคุณภาพของงาน เทศบาลควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น
 - 1.2 ด้านปริมาณงาน เทศบาลควรแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงภารกิจให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนและให้ครอบคลุม
 - 1.3 ด้านความรวดเร็ว เทศบาลควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อความรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น
 - 1.4 ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร เทศบาลควรการรณรงค์ เสริมสร้างจิตสำนึกในเรื่องการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดให้มากยิ่งขึ้น
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.3 ควรศึกษาปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. (2566). *ข้อมูลพื้นฐานเทศบาล*. ชลบุรี: เทศบาลเมืองแสนสุข. (ถ่ายเอกสาร).
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. *ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนวิทย์ บุตรอุดม. (2563). ปัจจัยความสำเร็จในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดลำปาง. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 9(3), 173-197.
- เบญจมาศ สุทธิรักษ์. (2566). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พัชรวรรณ นุชประยูร. (2559). *หลักกฎหมายว่าด้วยการบริการสาธารณะในหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภานุพงษ์ ศรีไชย. (2558). ปัจจัยภายในองค์การตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (Mc Kinsey's 7S Framework) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษากรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์. *วารสารโครงการทวิปริญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ*, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ฉบับพิเศษ 1-15.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2552). *ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(4), 732-745.
- สันต์ ศรียา. (2560). ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 10(1), 179-191.